2011年度

活動状況報告

平成23年4月1日～平成24年3月31日

平成24年6月

公益財団法人 自動車製造物責任相談センター
〒105-0001 東京都港区虎ノ門1丁目19番5号 虎ノ門1丁目森ビル
0120-028-222 TEL.03-3502-0282 FAX.03-3502-0286
インターネット http://www.adr.or.jp E-メール jidousha@adr.or.jp

◆　テレビ会議システムを利用した審査の試行について

事務局長　佐藤　昌之

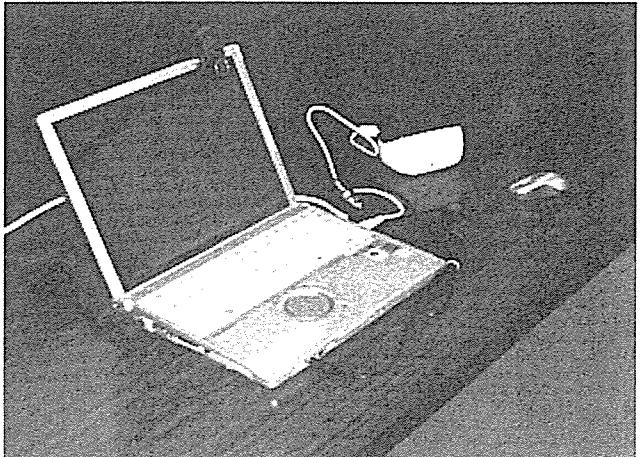
当相談センターで行う紛争解決手続である「相談」「和解の斡旋」「審査」のうち、「相談」手続においては、トラブルを抱える消費者は当相談センターの相談員に不具合の状況や要求を伝え、技術的なアドバイス等を求める。これは電話（フリーダイヤル）でも充分にその目的を達成できている。そして「和解の斡旋」手続においては、申立人と相手方は、当相談センター付の弁護士にそれぞれ要求や和解の条件等を伝えるが、これも電話で実施することが多く、特段の問題はない。しかしながら「審査」手続においては、専門的知見を持った審査委員の判断を求めることが目的となるので､紛争当事者のそれぞれは、限られた時間の中で主張を展開し、６名の審査委員の反応を見ながら彼らを説得しなければならないし、審査委員も当事者との質疑応答の中から事実を把握し、心証を形成していかなければならないので、例外的に電話で行うこともあるものの、両当事者ともに当相談センターに来て審査委員会に出席して意見を直接述べてもらうことを基本としている。ところが当相談センターの事務所は、東京都港区にしかない。遠隔地の相談者が当相談センターの「審査」手続を利用したいと思ったときに、交通費や時間的手間を考慮した結果、利用を諦めてしまうことは容易に想像できる。これは「地域格差による紛争解決機会の喪失、または不平等」とでも言ってよい問題であると思う。この「遠距離地域からの審査委員会への出席困難さ」は当相談センターにおける長年の課題であった。ところがこの度、愛媛県消費生活センターのご協力により、インターネット経由のテレビ電話会議システムを利用し、遠隔地の相談者が東京へ来ることなく、地元で「審査」を受審する方法（以下「ＴＶ審査」という。）を試行し、非常に効果的であったので、その実施経過で問題となったポイントや結果についてまとめてみる。

【いきさつ】

２０１２年２月、愛媛県在住の消費者の方から自動車構造をめぐる紛争についての「審査」の申立があり、相手方もこれを受けるとの確認が取れた。直近に自動車紛争の解決に関する研修に講師を派遣していたことから愛媛県消費生活センターには知己がおり、「ＴＶ審査」試行の協力をお願いしてみると、この担当者は、非常に前向きでまた当相談センターの意向を良く理解してくれ、実施に向けた準備を開始してくれた。

【準備について】

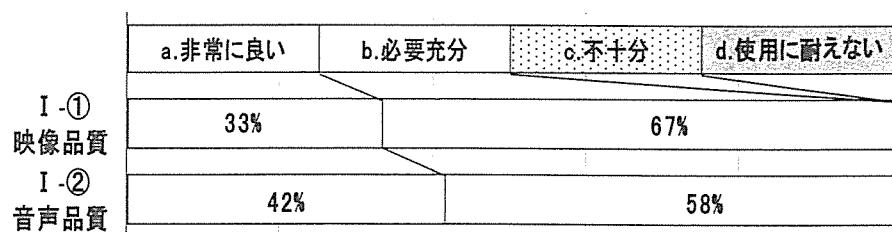
愛媛県消費生活センター内のＰＣは庁内ＬＡＮで接続されており、外部との接続ができない仕様であった。当然セキュリティも厳重で外部から持ち込んだＰＣをこの庁内ＬＡＮに接続することも不可能であった。担当者は、この「ＴＶ審査」試行の重要性を同じように理解してくれた県庁の情報システム担当と実施可能性についてあらゆる検討と検証を重ねてくれたものの、結果として庁内ＬＡＮを利用しての実行は不可能であることが明らかになった。すまなそうに説明する担当者に、私は言った「小説「坂の上の雲」にあるよう

な、伊予人の、あの当時の新進気鋭の気質はもうないのかねぇ。」と。思えば惨いセリフである、現状の下でなんとか「ＴＶ審査」試行を実現しようと大変な努力をしてくれた人々に対して・・・。担当者は、一瞬、黙った後、言った「もう一度あたってみます。」
・・・そして、１週間後、電話があった「県の消費生活センターに別回線を設置することで協力できるようになりました。」今度はこっちが黙る番であった。この年度末の押し迫った時期に「ＴＶ審査」試行のために、わざわざ別回線を設置してくれたんだ。いくら意義があると判断したとしても簡単にできたことではあるまい。担当者が本当に大変な苦労をしたことは容易に察しがついた。大感謝である。

◆　このＬＡＮケーブルの設置と共に「ＴＶ審査」当日には会議室も利用させていただけることとなったので、当相談センターは愛媛県消費生活センターに次のことを約束した。
①当相談センターの職員が出向いて「ＴＶ審査」の準備、実施、撤収を行うこと。
②必要な機材は回線を除き、当相談センターが全て準備すること。
③「ＴＶ審査」のために当相談センターに接続する以外にはいかなる接続先にもインターネット接続を行わないこと。
④事故、不具合が発生した場合は当相談センターが責任をもって全て対応すること。

【機材について】
◆　現地に持参した機材は次の通り。
①ウインドウズＸＰ搭載のラップトップＰＣ（内蔵カメラ、内蔵マイク無し）
②上記ＰＣに接続するポータブルＰＣカメラ（マイク付）
③上記ＰＣに接続するポータブルスピーカー（事前に実験したところ、ラップトップＰＣの内蔵スピーカーでは、受信した言葉が聞き取りにくいことが判明したため、別途スピーカーを接続することとした。）

◆　虎ノ門の事務所の会議室に用意した機材は次の通り。
①ウインドウズＸＰ搭載のＰＣ（内蔵カメラ、内蔵マイク無し）
②ＰＣに接続するカメラ及びスピーカー並びにマイク（声が確実に拾え、送信できるようにするため審査委員には発言する際にボーカルマイクを持って発言していただいた。）
③愛媛から受信した映像を投影するプロジェクター
④スクリーン
＊ＴＶ会議用ソフトは無料のマイクロソフトのスカイプをダウンロードして、双方のＰＣにインストールして利用した。

【当日の状況】

「ＴＶ審査」は当相談センターの審査委員のスケジュールと愛媛県消費生活センターの業務への影響を考慮し、午後６：３０開始と設定した。消費生活センターは、「ＴＶ審査」用の部屋と控えの部屋の２室を用意してくれた。「ＴＶ審査」用の部屋にはＬＡＮケーブルが引き込んであり、これに当方が持参したラップトップＰＣを接続し、更にＰＣカメラとポータブルスピーカーをＰＣに接続し、虎ノ門の事務所の会議室と問題なく交信できることを確認して準備が完了した。申立人が来場し、控え室で待機した後、予定時刻に審査が始まった。会場は四国の松山と東京と離れているものの、映像、音声共に非常に品質が高く、お互いの声も表情も良く確認できる。審査員からの質問もクリアーに聞き取れ、申立人は聞き返すこともなく回答し、質疑応答は進んでいく。・・・「実際のその時の動きをそこで再現してみてください。」審査委員から思わぬ一言が発せられた。申立人は躊躇なく椅子をひいて立ち上がり、その時の動作を実演して見せた。これは予想を超えた「ＴＶ審査」の利点が最大限生かされた瞬間であった。約１時間半、申立人の意見聴取は終了した。

【審査委員アンケート結果】

この「ＴＶ審査」の後、実際に審査の当たった審査委員と申立人双方にその効用を確認するためアンケートを実施した。

Ｉ）「ＴＶ審査」①映像品質および②声音品質についての評価

→音声品質の評価がより高いものの、映像と音声の品質が「非常に良い」と「必要充分」との評価を合わせると１００％。

	a.非常に良い	b.必要充分	c.不十分	d.使用に耐えない
I -① 映像品質	33%	67%		
I -② 音声品質	42%	58%		

Ⅱ）主張、質疑応答おける「ＴＶ審査」の有用性についての評価

①当事者の表情、態度、反応はどの程度見ることができたかについての評価

→「良く見て取れた」「必要最小限度は見て取れた」との評価を合わせると１００％。特に「良く見て取れた」との回答は８３％に達した。

a.良く見て取れた　b.必要最小限　c.見て取れなかった　d.他

Ⅱ-①
有用性
83%　17%

Ⅲ）当事者の表情、態度、反応を見ながらの「主張の聴取」、「質問の伝達しやすさ」、「質疑応答の理解」についての評価

→主張の聴取については「非常に役立った」との評価が９２％。質問の伝達しやすさに「非常に役立った」と「必要最小限度役立った」との評価を合わせると１００％。質疑応答の理解に「非常に役立った」と「必要最小限度役立った」との評価を合わせると１００％。

a.非常に役立った　b.必要最小限　c.あまり役立たない　d.まったく役立たない

Ⅲ-①
聴取
92%　8%

Ⅲ-②
伝達
67%　33%

Ⅲ-③
質疑
67%　33%

Ⅳ）総合的な「ＴＶ審査」についての評価と今後の継続性についての評価

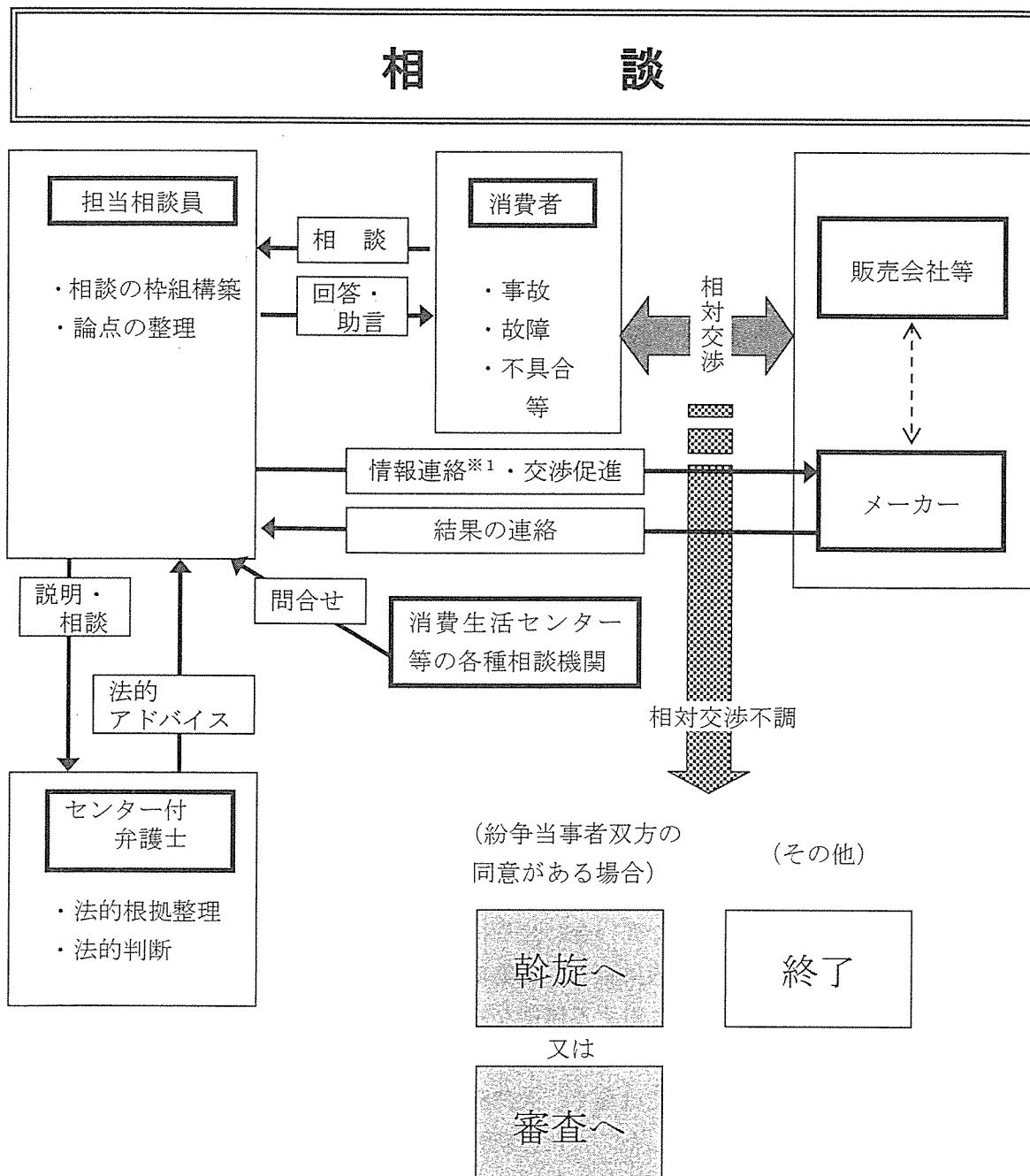
→「非常に効果的」と「充分効果的」との評価を合わせると８３％。「あまり効果的でない」と「全く効果的でない」との否定的評価は０％。

a.非常に効果的　b.充分効果的　c.あまり効果的でない　d.まったく効果的でない　e.その他

Ⅳ-①
総合効果
58%　25%　17%

→今後も「継続すべき」との評価は９２％。「継続すべきでない」との否定的評価は０％。

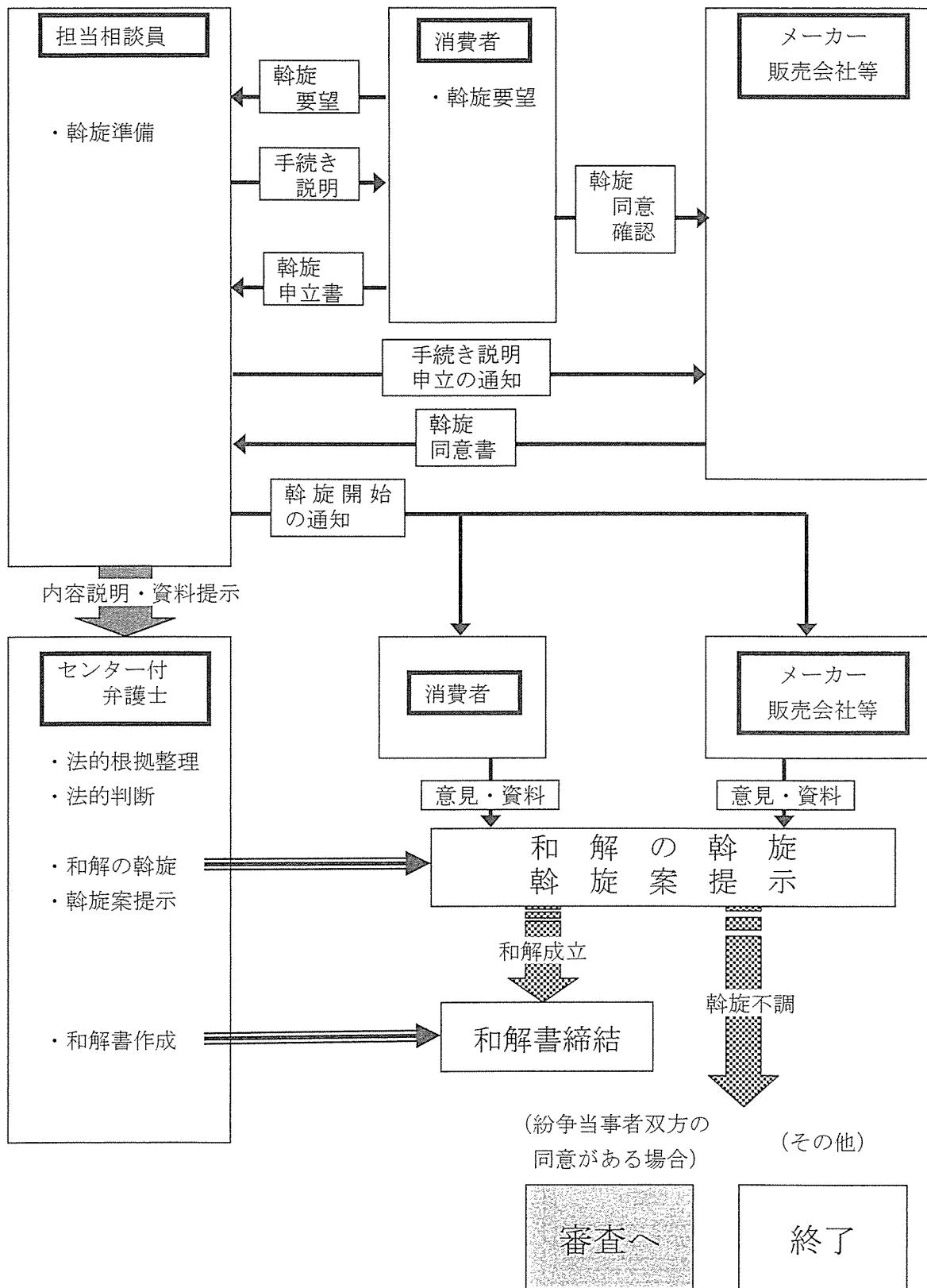
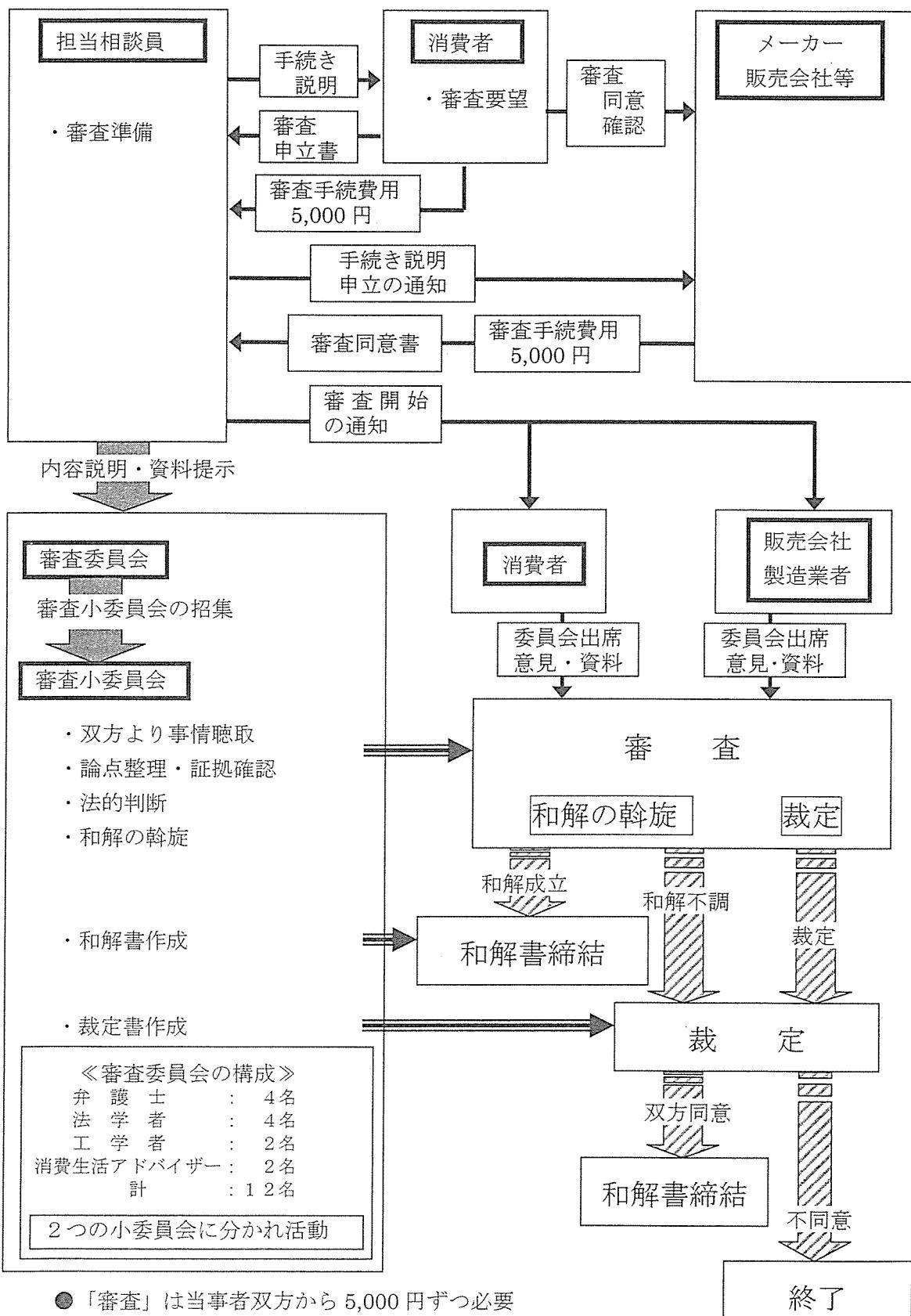
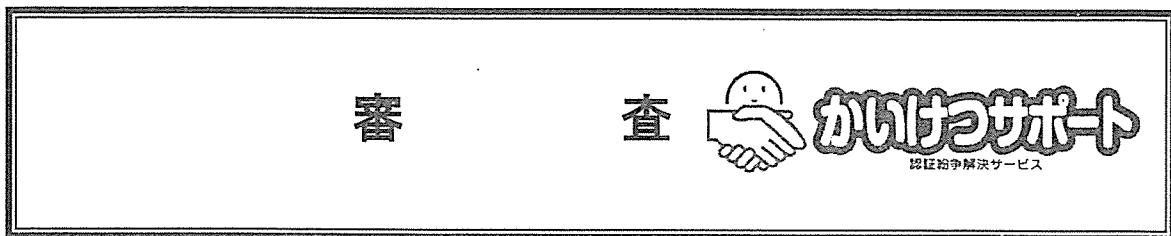
a.継続すべき　b.継続すべきでない　c.その他

Ⅳ-②
今後の継続
92%　8%

「ＴＶ審査」の準備にあたっては、画像と音声にタイムラグが発生しないか、通信が途切れるなどして間の抜けた審査になってしまわないか等の不安があり、直接審査委員会に出席して、意見を陳述する場合に比べてどれだけ臨場感が低下するのかが最大の心配事項であった。ところが、実施した「ＴＶ審査」は音声も映像も思ったより品質が良いもので、審査委員からは「極めて有効」「出席者の人柄と審査に対する姿勢が見て取れた」「当事者と審査委員との信頼形成に一定の効果があった」等の意見があり高く評価され、当相談センターの審査手続に充分活用できることが明確になった。但し、同時に「当事者がセキュリティへの懸念を表明した場合の対処」や「当事者に選択権があった方が良い」等の意見もあり、まだまだ克服すべき課題も存在する。また、「ＴＶ審査」を受審した申立人や相手方からは「画面が小さい」「個々の審査委員だけではなく全員の審査委員が映ると良い」等の技術的向上を求める意見があったものの、有用性に関しては必要なレベルには達していたとの意見が大半を占めた。さらに「地方に住む者にとっても審査を受けることができる」「負担が少なくて済む」「安心感を持てる」等の具体的な肯定的評価があった。

この度の「ＴＶ審査」試行はＩＴ技術を活用した、地域格差による「紛争解決機会の喪失または不平等」の解消を目指した試行的取組であったが、ソフトが無料、利用した機材も簡単に入手可能、そしてインターネット回線のため通信費用もほとんどかかっていない。ということで、実に準備が簡単でありながら、効果は非常に大きかったというのが実感である。今後は、このような「ＴＶ審査」の試行を重ね、問題のつぶし込みと実施対象地域の拡大を目指していきたい。できれば、自動車紛争だけでなく他の様々な紛争解決についてもこの取組を試していただき、紛争解決のために点在している様々なリソースを有機的に連結活用し、紛争解決の地域格差の解消に向けた動きに繋げていけたらと考えている。

この「ＴＶ審査」のようなインターネットを利用した手続の進め方が社会的に認知された場合、将来は各消費生活センターにこのようなＴＶ会議システム用の部屋が常設され、何時でも誰でも必要に応じて、様々なＡＤＲ機関と交信してその手続が利用できるようになったり、消費生活センターの相談員の方がこのシステムを利用して、遠隔地のＡＤＲ機関と紛争解決についての意見交換や相談ができるようになったりすることが想定される。そうなれば、紛争解決が手軽に効率的、効果的に実施できるようになり、ＡＤＲを含めた紛争解決自体が大きく進化するのではないだろうか。その可能性は充分あると思われる。そのためには、今後、更に行政、消費生活センター、他のＡＤＲ機関との協議、研究が欠かせない。関連する皆様には是非、連帯、ご協力をお願いしたい。

最後になるが、このＴＶ会議システムを利用した審査の意義を理解していただき、消費生活センターの利用やＬＡＮケーブルの敷設をご決断いただいた愛媛県消費生活センターの山本所長、そして準備のため奔走していただいた「担当者」こと関谷専門員に心から感謝申し上げるとともに、このように付け加えたい、「坂の上の雲」に描かれている革新的な伊予松山の気風はまだまだ健在であったと。

当相談センターの相談対応の体制と流れ

※１：一般社団法人　日本自動車工業会加盟会社、日本自動車輸入組合加盟会社に
対して相談者の要望により実施（個人情報をお聞きします）
但し、当相談センターは、民間の公益法人ですのでメーカーや販売会社
に対し、指示や命令をする権限はありません

●「相談」は無料

和解の斡旋

担当相談員

・斡旋準備

消費者

・斡旋要望

メーカー
販売会社等

斡旋
要望

手続き
説明

斡旋
申立書

斡旋
同意
確認

手続き説明
申立の通知

斡旋
同意書

斡旋開始
の通知

内容説明・資料提示

センター付
弁護士

・法的根拠整理
・法的判断

・和解の斡旋
・斡旋案提示

・和解書作成

消費者

メーカー
販売会社等

意見・資料

意見・資料

和解の斡旋
斡旋案提示

和解成立

和解書締結

斡旋不調

（紛争当事者双方の
同意がある場合）

審査へ

（その他）

終了

●「和解の斡旋」は無料

審　　査

かいけつサポート
認証紛争解決サービス

● 「審査」は当事者双方から5,000円ずつ必要

◆ 相談対応事例

（2011年4月1日～2012年3月31日）

事務局

2011年度中に当相談センターが受付けた相談事案2,528件の内、消費者から受付けた事故関連・品質機能事案は1,537件であった。2012年5月11日現在、相対交渉中の事案は23件であり、相談終了となった事案は1,514件である。

ここでは相談終了した事案の内から「事故関連」の相談上位の5項目である「急発進」・「ブレーキ」・「火災」・「エアバッグ」・「車体構造・外装」と、「品質・機能」の相談上位の５項目である「エンジン」・「電装品」・「A/T」・「車体構造・外装」・「エンスト」の相談対応事例について取り上げた。内容は、当相談センターの助言・説明を通じ消費者の理解が深まり納得した事例、当相談センターの助言・説明により相手側企業と相対交渉した事例、当相談センターが消費者の主張の論点整理の手助けを行い、相手側企業との相対交渉に取次ぎ、交渉を促進し、解決結果を見届けた事案の事例等である。

［注］ 用語の定義は以下の通り。

１．各種のコード

苦情コード	要求/解決コード	解明コード
CQ：車両品質 CM：修理技術 CR：接客応対 CE：その他	R1：車両買取　R6：解決金 R2：車両交換　R7：追加保証 R3：完全修理　R8：原因究明 R4：無償修理　R9：説明 R5：実損補償　RE：その他	BQ：品質不良　OR：過剰要求 PM：修理不良　UK：原因不明 BR：応対不良　EE：その他 MO：操作不良 BM：保守不良

２．期間：相談終了までの期間で、相談終了とは消費者やメーカーから交渉結果等の連絡があった場合と、相談受付後１ヶ月以上消費者から再入電がなかった場合である。

【具体的「相談対応事例」については、次ページ以降に掲載する】

	相談者の申し出内容		当相談センター対応・結果
A01	ガソリンスタンドで給油待ちで停車。自分の順番になり、サイドブレーキを外したとたん急発進した。		当相談センター対応： 車両調査を実施できる調査機関は少ないし、一般的に調査を依頼しても時間と費用が掛かり、実現は難しいものと聞いています。 販売会社、メーカーの調査に不信感があるようですが、メーカーは欠陥を見つけたらできるだけ早く対応することが、結局は、信用の面でも費用の面でも最良であると理解しているので、あまり不信感を持たなくてもよいと思います。 本件は、人身傷害と対物損害の拡大損害があることから製造物責任法によりメーカーへ損害賠償請求にかかる交渉をすることが可能です。 但し、車両保険等で損害が償われた場合、損害賠償を請求する権利は保険会社に移ります。保険会社が車両に何らかの欠陥があると判断したら、保険会社がメーカーに賠償した保険金の請求をする（求償）のが一般的です。 当相談センターはメーカーや販売会社に指示・命令はできませんが、貴方が困っているという情報を伝えることはできます。 相対交渉を進めて、紛争が解決できない場合は再度ご連絡ください。貴方とメーカー双方の同意があれば、当相談センター付弁護士の和解斡旋や審査を受けることも可能です。
	車両：乗用車、新車購入後８年　走行距離2万km		
	人　：男性		
	概要： ガソリンスタンドで給油待ちで停車。給油の順番が来て、移動のためサイドブレーキを外したところ、急にエンジン回転が上昇ブレーキを踏んだが止まれずに２０ｍ位先の鉄製の街灯のポールに激突。エアバッグが展開し、車両は全損状態になった。 メーカー相談室に状況を連絡、調査を依頼。 販売店のサービス工場で販売店とメーカーの担当者立ち会いで車両の調査を行った。 車両に異常ないとの調査結果の説明だったが機械の事はよくわからないが、長い運転経験から、自分で踏み間違いをする事はなく、何故エンジン回転が上がったか原因が知りたい。 追突時に胸を打って、痛みが治まらない。 医者に診せたら、骨折している事がわかり、現在通院中。	苦情： ＣＱ	
	要求： ・街灯の修理代 ・全損した車両代金 ・治療費と慰謝料等	 Ｒ５ Ｒ５ ＲＥ	結果： ・その後、相談者から連絡なし。 解明：Ｒ５　解決：ＲＥ　期間：１ヶ月

	相談者の申し出内容		当相談センター対応・結果
A02	妻が運転中の事故。交差点でブレーキを踏んだが加速し、３トン車に追突、車は全損扱い。		当相談センター対応： 当相談センターでは原因を究明する調査は行っていません。 事故が起きているので、当然警察に届けていると思いますが、警察にブレーキが効かず加速した事を申し出て、警察立ち会いで、メーカー・販売店と調査をしてもらう事をお勧めします。 保険に加入されているのであれば、保険会社の人にも調査に立ち会ってもらうように話してみてはどうでしょうか。 自動車保険の適用に詳しい人にも調査に立ち合ってもらえれば、貴方も安心できるのではないですか。 当相談センターは、メーカーに指示・命令はできませんが、お困りの内容を伝えることは可能です。 今回の事故が製品の欠陥で起きたものであるにもかかわらず損害保険が適用されなかった場合等、また、ご相談にのりますので、その際は、再度お電話をください。
	車両：乗用車、新車購入後２年2ヶ月、走行距離不明		
	人　：男性（運転者は奥様）		
	概要： 妻が運転中の事故。交差点でトラック（３トン車）に追突。自車は全損扱いになった。 妻は、ブレーキを踏んだが全くブレーキが効かず、逆に加速するような勢いで停止中のトラックに突っ込んだと言っている。 自車の損害は全損扱いになるくらい酷いが相手のトラックは大した損害ではない。妻は首が痛いと言っているので、病院に行かせるつもりである。 自車は町の修理工場に置いてある。今後具体的にどのように行動したら良いか、教えて頂きたい。 車の欠陥による事故と思い、国土交通省に話をしたら、そちらの窓口を紹介された。	苦情： ＣＱ	
	要求： ・原因究明 ・今後の対応方法	 Ｒ８	結果： ・メーカーの技術者が現場検証および車両調査実施。車両に異常がないことを説明されたが、相談者は納得できなかった。損害は保険が適用された。 解明：ＯＲ　解決：Ｒ９　期間：２ヶ月

	相談者の申し出内容		当相談センター対応・結果
A03	高速道路を走行中に車両火災。消防・運輸局・販売会社・メーカーで原因調査。調査結果がまだ出ない。		当相談センター対応： 物的損害が発生して、拡大損害があるので製造物責任法に基づいてメーカーと損害賠償の交渉をすることが適切な案件だと思います。 消防が原因調査の主体になると思いますので、原因についてはメーカーよりも消防に確認してみてはどうでしょうか。 しかしながら、車両の欠陥等ではなく、メンテナンスの問題と判断されることもあり得ます。 当相談センターは、メーカーに指示・命令はできませんが、相談者が困っていることとその内容をメーカーに伝えることは可能です。 今後、交渉が進まない場合は、相手側の同意が前提となりますが、当相談センター付弁護士の和解斡旋や審査という手続きもありますので、必要に応じてご利用ください。
	車両：乗用車、新車購入後７年6ヶ月、走行距離20万Km 人　：男性		
	概要： 高速道路を走行中、自車から火の点いたオイルが路面に滴下したのを発見、路肩に停車したところ、燃え広がり車両が全焼した。 消防・運輸局・販売会社・メーカー・ 車両購入業者等総勢20名程度で検証した。 販売会社は１ヶ月程度で調査結果と対応の結論を伝えると言うが現在まで連絡がない。 購入した業者経由で販売会社には催促をしてもらっているが進展がない。 消防には搭載物として、９万円前後の罹災証明も提出してある。 車の不具合が原因での火災なら搭載物と車両代金を請求したいがどのように進めればよいか。	苦情： ＣＱ	
	要求： ・車両代金 ・車両搭載物代金（９万円前後）	Ｒ５	結果： ・エンジンオイルのメンテナンス不良によるコンロッド飛び出しと判明。その後相談者からの連絡なし。 解明：ＵＫ　解決：Ｒ９　期間：２ヶ月

	相談者の申し出内容		当相談センター対応・結果
A04	自損事故でエアバッグが展開、右手を火傷した。メーカーは正常な作動なので保証しないと言う。		当相談センター対応： 拡大損害が発生してるので、製造物責任法による損害賠償をメーカーと交渉することが適切です。しかしながら、車両に異常が無くて、この事象が発生する可能性について取扱説明書の注意書で説明しているとすると、請求を認めさせるのは難しい話になります。まずは、車両に異常がないかどうかをメーカー（販売会社）に診てもらう事をお勧めします。 当相談センターでは、車両の調査は行っていません。 メーカーへ相談者が困っていることを伝えることは可能ですが、何らかの指示・命令はできません。 相対交渉でこの紛争が解決しない場合は再度ご相談ください。相談者とメーカー等の双方の同意が必要ですが、当相談センター付弁護士の和解斡旋や審査も可能です。
	車両：乗用車、新車購入後８年、走行距離不明 人　：男性		
	概要： 電柱に衝突する自損事故を起こした。エアバッグが展開し、右手に火傷を負った。 メーカーに連絡。当初診断書と領収書を用意するように言われたが、最終的に取扱説明書に火傷をする事は記載してあり、問題はないと言われた。何のために診断書を用意させたのか？ アメリカで販売された同型車で、エアバッグのリコールが公表されていた。このリコール内容と同じで、火傷を負った部分に微粉末の粉塵が刺さっていた。大変危険なので、きちんと調べて医療費を補償させたい。現在までに、医療費は７千円ぐらい掛っているが完治には、１ヶ月掛かると医者に言われている。 医療費も補償しないメーカーの対応に納得ができない。状況によっては、少額裁判も考えている。	苦情： ＣＱ	
	要求： ・医療費（現時点約７千円）	Ｒ５	結果： ・再度メーカーにて車両調査を実施。車両に異常はなく、エアバックは正常作動で、状況によっては火傷を負う事もあると説明。相談者は、納得できず裁判を希望。 解明：ＯＲ　解決：ＲＥ　期間：１．５ヶ月

「事故関連」「車体構造・外装」　期間：相談受付～相談終了

<table>
<tr><th></th><th colspan="2">相談者の申し出内容</th><th colspan="3">当相談センター対応・結果</th></tr>
<tr><td rowspan="5">A05</td><td colspan="2">高速走行中、サンルーフのガラスが割れ、ガラスの破片が飛散して後続車の車体やフロントガラスに傷をつけた。</td><td colspan="3" rowspan="4">当相談センター対応：
後続車の損害については、拡大損害として製造物責任法に基づく損害賠償を製造メーカーに請求が主張できるように思えますが、車両が既に初度登録から１０年を超えており、製造物責任の時効が成立すると請求できません。また、不法行為責任による請求も難しいと考えられます。

不具合情報を提供するのであれば、国土交通省に不具合ホットラインという情報収集窓口がありますので、情報提供された方がよいと思います。

ガラス割れの原因調査はガラスが飛散してしまったために難しいと考えられます。これは、ガラス割れの原因追及には、割れ始めの起点が重要ですが、ガラスが飛散してしまうと起点がわからず原因が解らないこともあります。
もし、構造上に問題があれば、１０年近く異常なく使用できるとは考えにくく、もっと初期の時点でガラスの破損が起きているを思われます。また、高速走行中であれば、飛び石なども原因として考えられます。</td></tr>
<tr><td colspan="2">車両：乗用車、購入後１０年、走行距離不明</td></tr>
<tr><td colspan="2">人　：男性</td></tr>
<tr><td>概要：
相談者は中古車業者から中古の外国車を購入。
高速道路を走行中、突然サンルーフのガラスが割れてガラスの破片が飛散。後続車の車体やフロントガラスに傷を付けた。

メーカーの相談室に原因究明を依頼したところ、正規代理店からの依頼でないと受けられないと言われた。
購入した中古車業者から正規代理店に話をしてもらったところ、正規代理店からは、「保険で処理するように勧められた。」

この様な危険な車を放置しておくことは許せない。

メーカーによる調査が必要と考えるが、どうしたらよいか。</td><td>苦情：
ＣＥ</td></tr>
<tr><td>要求：
・原因究明</td><td>Ｒ８</td><td colspan="3">結果：
・当相談センター相談員の説明に相談者は納得されたようで、再入電なし。</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>解明：ＥＥ</td><td>解決：ＲＥ</td><td>期間：１ヶ月</td></tr>
</table>

	相談者の申し出内容		当相談センター対応・結果
A06	一般道走行中突然エンジン警告灯が点灯、速度低下しアクセルを踏んでもだめだった。車両交換要求。		当相談センター対応： 車両だけの損害で拡大損害がなければ、契約責任に基づく請求を販売会社に起こすことになります。 車両交換を要求される気持ちはわかりますが、車が故障した場合、販売会社はその故障を修理することで責任を果たしたことになります。 車には登録制度があり一旦登録すると、中古車になり新車としては、販売できなくなります。今回のような場合、販売会社が買い戻すと、中古車としてしか販売できないので、差額を販売会社が負担することになります。販売会社は修理で責任を果たしている以上、車両交換で追加のお金を請求される事は十分考えられます。 販売会社に原因追求のため、メーカーと技術連携をとってもらう事を勧めます。今回の故障は警告灯が点灯し、低速走行しかできなくなったという事なので、これは、不具合が起きたものの、それ以上危険な状態にならないように、車のフェールセーフ機構が機能したと考えられます。このような状態であれば通常車両の故障診断に記録が残っている可能性が高いと思われます。診断記録があれば、そこから修理する手掛かりがつかめると思われますので、納得のいくまで、説明をお聞きになることをお勧めします。
	車両：乗用車　新車納車後５日 人　：女性		
	概要： 一般道を家族を乗せて運転していると、突然、エンジン警告灯が点灯して速度が低下、アクセルを踏んでも低速走行しかできなくなった。 ＪＡＦを呼んで販売会社に搬送した。 車を運転していて、初めてのトラブルだったものの冷静に対応できたが、後になって恐怖感が起き精神的に参ってしまった。販売店は代車を出してくれると言っているが、恐怖感で運転ができないので代車も断った。 できれば、車両交換か代金を返してもらって、違う車にしたい。 販売会社からは原因は不明だが、直したので引き渡すと言う。本当に直っているのかも不安でしょうがない。販売会社の店長に車両交換の話をしたところ、その場合には追加のお金が必要だと言われた。	苦情： ＣＱ	
	要求： ・車両交換	Ｒ２	結果： ・販売会社が徹底した調査を行い、燃料ポンプの故障が原因と判明。部品交換をして、十分な試乗テストを行い、消費者に説明し、継続使用することで解決。 解明：ＢＱ　解決：Ｒ８　期間：０．５ヶ月
	相談者の申し出内容		当相談センター対応・結果
A07	ＥＴＣの故障でゲートが開かずバーがフロントピラーに接触して、ピラーに傷が付き塗装修理が必要になった。		当相談センター対応： ＥＴＣの故障が原因で車に傷が付いた事で、契約解除や車両交換を望まれる気持ちはわかりますが、バーへの接触を回避することは、運転者としての責務である事も一般的には言える事です。 車両の購入目的が達せられない場合に契約解除の請求ができますが、今回の故障は車両の購入目的が達せられなかったとはいえないと思うので、契約解除は難しい要求です。 車両交換の要求は、相手が認めてくれれば、可能だとは思いますが、これも、一般的には難しい話です。 あまり過ぎた要求をせずに、今後のことも考え、相手の主張も尊重して、落としところを見つける交渉をすれば良いと思います。
	車両：乗用車、新車納車後８日、走行距離1千km 人　：男性		
	概要： 納車、１週間程度でＥＴＣが故障。 ＥＴＣゲートを通過しようとしたが、ゲートが開かずバーがフロントピラーに接触した。ピラーが傷ついてしまい、塗装の修理が必要だ。 販売会社はアンテナの通信が悪かったと非を認めている。 代車を出して、原因を調査して報告すると言ってきているが、新車早々の故障で塗装修理には納得できない。 新車交換か契約解除して欲しいが、どのように交渉すればよいか。	苦情： ＣＥ	
	要求： ・車両交換・契約解除	Ｒ２	結果： ・その後相談者より、相談なし。 解明：ＢＱ　解決：ＲＥ　期間：１ヶ月

	相談者の申し出内容	当相談センター対応・結果
Ａ08	新車購入後４ヶ月でシフトショックが大きく、Ａ／Ｔを交換したが、その後もいろいろと故障する。 車両：乗用車、新車購入後４ヶ月、走行距離2万km 人　：男性 概要： 新車購入後４ヶ月でシフトショックが大きく、Ａ／Ｔを交換したが、異音がしている。 Ａ／Ｔになんらかの不具合が発生していると思われる。 メーカーにも調査してもらったが、特に音は大きくなく標準レベルなのでこのまま乗ってくれと言われている。 このままでは納得できない。契約の解除はできないか。 苦情：ＣＱ 要求： ・契約解除 ＲＥ	当相談センター対応： 交換したミッションに異音がしているというのであれば、販売店の人に同乗等をしてもらい、その異音を相手にも確認させることが必要です。 メーカーの判断が標準レベルと言っているのであればＡ／Ｔの正常な作動音ということもあります。今、出ている音が異常かどうかが問題ですので、同型他車の発生音との比較をしてみることも必要です。 相談者として、発生している音がどうしても気になり乗っていられないと言っても、正常な作動音であればその車の購入目的が達せられないとは言えません。従って、契約解除の申し出をすると、どちらかと言うと相談者都合による契約解除要求になり、通常の査定金額での引き取りとなり、相談者に不利な価格になってしまうことが予想されます。 契約解除を目指すのであれば、現状発生している音が通常の作動音ではなくて、この車だけの不具合により出ている音であることを、販売会社に認めさせるしかありません。 結果： ・その後相談者から相談なし。 解明：ＢＱ　解決：ＲＥ　期間：１ヶ月

	相談者の申し出内容	当相談センター対応・結果
Ａ09	洗車機で洗車をしたら、ドアモールが外れた。購入１年ぐらい、保証期間内なのに、販売会社に有料修理と言われた。 車両：乗用車、新車購入１年、走行距離2万km 人　：男性 概要： 新車購入後、約１年経過の車。 オプションではなく、最初から装着されていたドアモールが、洗車機で洗車したら、外れてしまった。販売会社に申し出ると、有償修理になると言われた。 ただ洗車機で洗車しただけであり、今まで乗っていた車でも、洗車しただけでドアモールが外れたことはなかった。 まだ、保証期間内なのに、有償修理では納得できない。 苦情：ＣＱ 要求： ・無料修理 Ｒ４	当相談センター対応： 拡大損害が無いようなので、交渉相手は、契約関係のある販売会社です。 ドアモールの取り付け不具合であれば、保証で無料修理になる案件だと思います。 車両の取扱説明書に「洗車時の注意事項」の記載があると思いますので、これを確認してみて下さい。 その後、何故、有償修理なのか？　その理由を販売会社に確認してみて下さい。 当相談センターからメーカーに対し、指示・命令はできませんが相談者からの困っている相談内容を伝えることは可能です。まずは販売会社に気持ちを伝え、販売会社のできる範囲での対応を求めてみてはいかがでしょうか。 結果： ・その後、相談者より相談なし。 解明：ＢＱ　解決：ＲＥ　期間：１ヶ月

<table>
<tr><th></th><th colspan="2">相談者の申し出内容</th><th colspan="3">当相談センター対応・結果</th></tr>
<tr><td rowspan="5">A10</td><td colspan="2">走行中エンストする不具合が直らない。販売会社では再現せず、可能性のある部品を交換したが直っていない。</td><td colspan="3" rowspan="4">当相談センターの対応：
販売会社の見立てで、燃料ポンプを交換した事が、整備工場の見立てと違うというのであれば、修理の問題なのでポンプの代金の返還については整備振興会に相談してみてください。

エンストが再現しないケースは、原因究明が難しく、エンストした時の条件を詳しく、販売会社に伝えないと、原因究明は難しいといえます。

新車購入後、６年経過しているので保証期間は過ぎていますが、保証書には
「その他：本書に明示した保証期間・条件のもとに無料修理をお約束するものです。したがって保証期間経過後にお申し出のあった不具合修理は原則として有料です。ただしその不具合が使用損耗あるいは経年変化によるものではなく、その全部または一部が供給者の責任に起因する場合は、責任の度合に応じ、適正な費用負担で修理いたしますので販売店にご相談ください。」
と記載されています。この条項に基づき、値引き交渉をされてはどうでしょうか。
販売会社に指示・命令はできませんが、相談があった内容をメーカーへ伝えることは可能です。</td></tr>
<tr><td colspan="2">車両：1ＢＯＸ、新車購入後６年、走行距離4.9万km</td></tr>
<tr><td colspan="2">人　：女性</td></tr>
<tr><td>概要：
昨年、商店街を徐行運転していたら、エンストした。ブレーキが効かず、サイドブレーキで止めた。再始動を試みたがエンジンが掛らなかった。
整備工場に搬入。燃料ポンプを有償で交換。１ヶ月後、同じ整備工場で車検を行ったが再度エンストが起きた。整備工場では、手に負えず、メーカー系の販売会社で確認しても、原因がわからず、可能性のある部品を交換するか、エンストが再現するまで、走らせるしかないと言う。

高速走行だったら、非常に危険な問題。安全問題なので、怖くて乗っていられない。</td><td>苦情：
ＣＱ</td></tr>
<tr><td>要求：
・完全修理</td><td>Ｒ３</td><td colspan="3">結果：
・販売会社でメーカーと連携し原因調査。相談者に値引き修理を提案し相談者は納得。
解明：ＢＱ　解決：Ｒ３　期間：１ヶ月</td></tr>
</table>

◆ 和解斡旋事例

（2011年4月1日～2012年3月31日）

事務局

当相談センターが消費者から相談を受けた事案の内、相対交渉では解決の見込みが立たないために、消費者が「和解の斡旋」手続を申立て、相手側がこれに同意をした場合、当相談センターは「和解の斡旋」を実施する。

当相談センターの「和解の斡旋」はＡＤＲ法により認証された紛争解決手続である。

2011年度に受理した「和解の斡旋」の申立は14件あった。内2件は、消費者からの斡旋申立に対して、紛争の相手方から最終的な同意が得られず手続を終了、また他の1件は、途中、申立人が斡旋申立を取り下げた（紛争当事者間で別途和解が成立）。その結果、計11件に対して「和解の斡旋」手続を行った。終了したものは9件で、そのうち和解に至ったもの4件、不調で終了したもの5件であり、2012年度に継続となった案件は2件となっている。なお、斡旋不調で終了した案件の内、1件は審査手続に移行した。

以下、審査手続に移行した1件を含み2011年度に終了した9件の和解の斡旋事例を報告する。

［注］ 用語の定義は以下の通り。

１．各種のコード

苦情コード	要求/解決コード	解明コード
CQ：車両品質 CM：修理技術 CR：接客応対 CE：その他	R1：車両買取　R6：解決金 R2：車両交換　R7：追加保証 R3：完全修理　R8：原因究明 R4：無償修理　R9：説明 R5：実損補償　RE：その他	BQ：品質不良　OR：過剰要求 PM：修理不良　UK：原因不明 BR：応対不良　EE：その他 MO：操作不良 BM：保守不良

２．期間：斡旋期間のことであり、当相談センターが紛争当事者双方に斡旋開始通知した日より以下の何れかの日までのこと。

（１）当事者双方が斡旋内容に合意した日（和解書締結日）

（２）斡旋不調となり、当相談センターが紛争当事者双方に斡旋終了を通知した日

（３）紛争当事者からの斡旋申立の取下げや、その他の理由により斡旋が中途終了となり、当相談センターより紛争当事者双方に斡旋終了を通知した日

【具体的「和解斡旋事例」については、次ページ以降に掲載する】

A41	相談者の申し出内容（要旨）		相談対応概要・結果
	普通に使用していたのに車のエンジン部分が壊れ、走れなくなった。瑕疵があったと思われるので無償修理を要求する。 対象：乗用車 中古車購入後１年２ケ月 （初度登録後 10 年） 走行距離：61,154km 人　：男性		当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・拡大損害がないので、交渉相手は中古車販売会社になる。 ・保証期間後の修理に関する紛争は瑕疵担保責任を法的根拠として交渉するのが一般的である。 ・ただし、中古車の品質は１台１台違うものであり、購入当初から瑕疵があったと証明するのは極めて難しい。 ・中古車販売会社が、了解するなら、当相談センターの和解の斡旋の利用をお薦めする。 ②当相談センター付弁護士の助言と指摘 ・契約書を販売会社から入手すること。 ・本件車両は 10 年経過車である。壊れていない場合の査定額を調べておくこと。 ・中古車販売会社に全て責任があったとしても、修理代と査定額を比較して、低い方が損害賠償額の上限になる。 ③相談者から和解の斡旋申立と相手方からの同意を受け、斡旋手続に移行。 ④当相談センター付弁護士の見解 ・保証契約上、保証期間経過後に行う修理請求は、認められない。しかし、保証期間内に既に生じていたと思われる故障であり、修理の申し出も保証期間経過の僅か2週間後であることは考慮されてもよいと思われる。 ・売買契約上の瑕疵担保責任であるが、本件の不具合部品はエンジンの基幹部分であり、エンジンそのものといえるものである。 ・本件車両の車両価格も特に安価でもないことから、走行距離を考慮すると、いかに中古車であるとしても隠れたる瑕疵に該当する。 ・相手方に瑕疵担保責任を認めないで解決することも可能であると伝えたが、社内方針により解決金の支払いはできないと受け入れを拒否。 ・相手方に譲歩するつもりがない。 ・双方の主張に大きな隔たりがあり、双方が納得できる斡旋は困難と判断した。さらに相手方は審査移行を望まなかった為、斡旋不調で終了。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・申立人は消耗品代〇万円を支払い、本件車両を速やかに引き取ることを条件に、相手方は解決金として〇万円支払う。
	概要： ①相談者の申出 ・１年間の保証が付いた９年落ちの中古車を購入。購入 10 ヶ月目頃からエンジンの調子が悪く、アクセルを踏んでも思うように走れなかったが騙し騙し乗り続けてきた。 ・保証期間終了後２週間目にエンジンが故障し、修理を依頼したところ相手方の中古車販売会社は、保証期間が終了しているので有償修理になるという。 ②相手方（中古車販売会社）の対応 ・保証期間内に修理依頼をしなかったことが問題であり、他のユーザーと異なる特別な対応をするわけにはいかない。 ・全てのユーザーに公平に対応するのが会社の方針。 ・保証期間を１年間付けており、消費者のリスクを最小限に抑える環境は提供したと考えている。 ・本件故障は隠れた瑕疵に当たらないと判断しているため、根拠のないお金は支払えず、修理費用の負担は一切考えていない。 ③相談者の主張 ・購入から１年と２週間程度しか経過していないし、エンジンに重大な損傷をするような事故なども特に起こしていないにもかかわらず、車の重要な部分であるエンジンが故障するのは明らかに隠れた瑕疵。 ・中古車販売会社には瑕疵担保責任があると思われる。その上に、保証期間終了から1ヶ月も過ぎていないのに修理費全額を当方に負担させるのはあまりにも中古車販売会社の身勝手である。	苦情： ＣＱ	
	要求： ・無償修理	Ｒ４	結果： ・相手方（中古車販売会社）が斡旋案に同意せず。和解の斡旋不調。 相談受付から斡旋開始までの期間：1.0ヶ月 解明：ＢＱ　解決：ＲＥ　期間：1.0ヶ月

<table>
<tr><td rowspan="5">A42</td><td colspan="2">相談者の申し出内容（要旨）</td><td colspan="3">相談対応概要・結果</td></tr>
<tr><td colspan="2">車体をジャッキアップするため取扱説明書記載のジャッキアップ支持点で車両を持ち上げたら、車体側のジャッキアップ支持部とサイドステップが破損。
対象：乗用車
中古車購入後４ヶ月
（初度登録後10ヶ月）
走行距離9,144km
人　：男性</td><td colspan="3" rowspan="2">当相談センターの対応：
①相談者に次の通り助言
・拡大損害がないので、交渉相手は販売会社になる。
・壊れた原因にも因るが、本件のような場合、販売会社の責任の果たし方は修理である。
・当相談センターの役割・機能（和解の斡旋・審査）を説明。

②当相談センター付弁護士の助言と指摘
・相談者は取扱説明書の欠陥を主張しており、販売時の取扱説明書の説明が不十分だった可能性がある。
・メーカーに技術的な説明を聞くこともあるので、拡大損害が無くとも、利害関係人としてメーカーを入れたい。
・本件車両は車載ジャッキを搭載していないが、その合理的な理由とは何か。
・代わりのジャッキは市場で簡単に手に入ると考えていいのか。

③相談者から和解の斡旋申立と相手方からの同意を受け、斡旋手続に移行。

④当相談センター付弁護士の見解
・本件車両に付属する取扱説明書の記載から、申立人が市販のフロアジャッキを購入し、これを使用したこと自体には責められるような過失があったとは言えない。
・むしろ、利害関係人が特定の市販品を使用することを要求するのであれば、取扱説明書に推奨するジャッキ名を具体的に掲載するなどの配慮が必要であったというべきである。
・ジャッキが車載されていない本件車両を販売する相手方は、本件車両に適合するジャッキの特徴を説明するなどの義務があったということもできる。
・他方、本件では、申立人のフロアジャッキの使用が完全に適切であったかどうかの疑問も残る。

⑤当相談センター付弁護士による斡旋
・相手方は申立人が金○○円を支払うことを条件に、修理見積書に従い、本件車両の修理を行う。
・利害関係人は相手方に対し、修理に必要な交換部品を提供する。
・利害関係人は申立人に対し、本件車両に適合するジャッキを提供する。</td></tr>
<tr><td>概要：
①相談者の申出
・登録後６ヶ月経過した認定中古車を購入。
・タイヤ交換のため車両右前をジャッキアップする際、取扱説明書の指示に従い市販のフロアジャッキを使用したところ車体側のジャッキアップ支持点からパキッと音がして、ジャッキアップ支持点とサイドステップが壊れた。
・販売会社はジャッキアップの仕方が悪かったために壊れたので、有償修理になるという。
・取扱説明書通りにジャッキアップしたのに有償修理になるとは納得できない。

②相手方（販売会社）の対応
・ジャッキアップ作業を直に見てはいないが、ジャッキアップの仕方に問題があったと判断する。
・不適切な作業による破損の為、有償修理は当然である。

③相談者の主張
・取扱説明書通り、市販のジャッキを購入し、ジャッキアップ支持点で持ち上げ、車体側が壊れるということは、車両が本来持つべき機能・性能に欠陥があったとしか思えない。
・また、取扱説明書の表示上の欠陥があったものと思う。
・メーカー・販売会社は無償修理すべきであり、破損の責任を一方的に消費者に押付けることに納得できない。
・また、本件について他のユーザーにも啓発すべきである。</td><td>苦情：
ＣＥ</td></tr>
<tr><td rowspan="2">要求：
・無償修理</td><td rowspan="2">Ｒ４</td><td colspan="3">結果：
・申立人、相手方（販売会社）及び利害関係人（メーカー）が斡旋案に同意し和解成立。</td></tr>
<tr><td colspan="3">相談受付から斡旋開始までの期間：1.4ヶ月</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>解明：ＥＥ</td><td>解決：Ｒ４</td><td>期間：1.7ヶ月</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>A43</td><td colspan="2">相談者の申し出内容（要旨）</td><td colspan="3">相談対応概要・結果</td></tr>
<tr><td rowspan="5"></td><td colspan="2">新車なのに自動駐車機能（エンジンが掛かっていて、シフトがDまたはRレンジにあるときドアを開け、降りようとすると、自動でPレンジにシフトする機能）が作動しない。修理できなければ、正常な新車と交換、もし、新車にも正常なものがなければ契約解除を要求する。</td><td colspan="3" rowspan="3">当相談センターの対応：
①相談者に次の通り助言
・拡大損害がないので、交渉相手は販売会社になる。
・壊れた原因にも因るが、本件のような場合、販売会社の責任の果たし方は修理である。
・当相談センターの役割・機能（和解の斡旋・審査）を説明。

②当相談センター付弁護士の助言と指摘
・当該機能が作動しない場合、従来車のように、降りる時、手動でパーキングにシフトすれば支障はないのか。
・当該機能について、購入時、販売会社から説明があったのか。購入時、消費者が当該機能に着目していなかったのであれば、「購入目的が達せられない」とは言えないのではないか。
・当該機能が直せず、機能が活用できないのであれば、支払った代金の減額の方が契約の解除よりも相談者の負担が少なくなると思われる。

③相談者から和解の斡旋申立と販売会社からの同意を受け、斡旋手続に移行。

④当相談センター付弁護士の見解
・当該機能の修理の可能性を見極める。
・合理的な修理期間を定めなければ、申立人の立場が不安定になるのではないか。
・合理的な修理期限を定め、期限までに修理が完了しない場合、本件車両の売買契約を合意解約する方向で解決を図るべきではないか。

⑤当相談センター付弁護士による斡旋
・相手方は本件車両の修理を○○年△△月□□日までに完了させる。
・申立人と相手方は、修理が期限までに完了しなかった場合、本件車両の売買契約を合意解約する。
・本件車両の売買契約が合意解約となった時は、相手方は申立人に対し、申立人が相手方に代車を返還するのと引き換えに金○○万円を返還する。
・合意解約になった場合、申立人はその責任において、政府から交付された補助金に関する処理を行う。
・修理が期限までに完了した時、申立人は遅滞なく相手方に代車を返還して本件車両を引き取る。</td></tr>
<tr><td colspan="2">対象：乗用車
初度登録後４ヶ月
走行距離2,500km
人　：男性</td></tr>
<tr><td>概要：
①相談者の申出
・立体駐車場に車を止める際、自動駐車機能付きの車両なので、停止後、ギアが自動的にPレンジに入ると考え、Dレンジのまま運転席ドアを開け、車を降りたら、車両がゆっくり前進し、車両左前が立体駐車場の柱に当たりバンパーが壊れた。
・サイドブレーキは掛けたが、緩かったのかもしれない。
・販売会社に自動駐車機能と毀損したバンパーの修理を依頼。
・納車を待っていたが、なかなか修理が完了せず、自動駐車機能が直っていないと言われた。
・今も販売会社から代車を提供され「まだ修理の目途が立たない。」と言われている。

②相手方（販売会社）の対応
・自動駐車機能の不具合は認める。修理しようとしているが、現段階では直せない。
・機構的に直せないのではなく、制御系の問題なので、メーカーと情報のやり取りをしている最中である。
・いつまでかかるのか不明だが、暫く、代車に乗っていて欲しい。

③相談者の主張
・自動駐車機能が故障し、そのために駐車場で事故が起きた。
・販売会社は、修理の目途が立っていないという。大事な機能なので早期に問題を解決したい。</td><td>苦情：
ＣＱ</td></tr>
<tr><td rowspan="2">要求：
・自動駐車機能の完全修理。
・修理できないのであれば正常な車との交換。
・正常な車両がないのであれば返品したい。</td><td rowspan="2">Ｒ３
Ｒ２
Ｒ１</td><td colspan="3">結果：
・申立人及び相手方（販売会社）が斡旋案に同意し和解成立。</td></tr>
<tr><td colspan="3">相談受付から斡旋開始までの期間：0.8ヶ月</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>解明：ＢＱ</td><td>解決：ＲＥ</td><td>期間：1.8ヶ月</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="6">A44</td><td colspan="2">相談者の申し出内容（要旨）</td><td colspan="3">相談対応概要・結果</td></tr>
<tr><td colspan="2">購入から２年半、同じ故障で７回入庫。何れの作業も効果なく、期待する品質が得られないのは容認し難い。購入時に支払った金額での車両買取、もしくは然るべき迷惑料を要求する。</td><td colspan="3" rowspan="3">当相談センターの対応：
①相談者に次の通り助言
・拡大損害がないので、交渉相手は販売会社になる。
・販売会社の責任は直すことになる。
・車両交換や買取りを要求することは自由だが、相談者都合と捉えられると、減額される。
・当相談センターの役割・機能（和解の斡旋・審査）を説明。

②当相談センター付弁護士の助言と指摘
・同じ不具合で７回も入庫しているが、その都度、どのような修理だったのか、整備記録簿を入手すること。
・２年半経っているので、購入時支払った金額での買取りは使用利益分を考えると難しい。

③相談者から和解の斡旋申立と相手方からの同意を受け、斡旋手続に移行。

④当相談センター付弁護士の見解
・不具合の状況について、当事者間で必ずしも一致していないが、ナビゲーション等に不具合があり、申立人からの指摘で相手方が対応したことが認められるものの、不具合の原因については、不明のままである。
・相手方は、瑕疵修補をして修理を完了したと主張するが、今までの経過やその不具合の原因が不明なことを考えると、将来、不具合が再発する可能性も否定できない。
・従って、当事者双方がこの問題を解決するには、相手方が買取るか解決金を支払い、この悪循環を断ち切ることが望ましい。
・相手方に対し、先ず、買取りの提案を求めたが、その回答は、当事者間での交渉における従前の提案より低額であった。買取りによる解決は困難と判断した。
・不具合によるナビ本体の交換により、申立人は、データの入れ直しをその都度行っている。

⑤当相談センター付弁護士による斡旋
・ナビは、現在の自動車では必須の機能となっており、相手方の修理において、ナビ本体の交換が何度も行われているものの、不具合の原因が判明して完全に修理が行われた状態とはいえず、今後の不具合の発生が起こるかもしれないという不安等も考慮すると、相手方から申立人に支払うべき解決金額は金○○万円が妥当である。</td></tr>
<tr><td colspan="2">対象：乗用車
初度登録後２年６ヶ月
走行距離 16,000km
人　：男性</td></tr>
<tr><td>概要：
①相談者の申出
・納車後半年以内から、ナビゲーションやモニターに画像不具合が頻発し、その度に入庫し対応させている。
・原因を特定せず、毎回ほぼ同様の作業を繰り返しており、結果として完治していない。
・毎回、「これで様子を見てください」の繰り返しであり、納車後の２年半の間で入庫回数は７回に及ぶ。
・販売会社の技術水準に疑問を感じる。
・販売会社はメーカーの支援を仰ぎ対応しているが、故障個所の特定はせず、プログラムの更新で作業を終了している。
・様子見に留まる作業にも拘わらず、公式には直っていると主張。
・目的地に着けなかったり、エアコンの温度、風向の情報や電話の情報が見えない。
・ナビゲーションの交換の度に、行先頻度の高い目的地を入れ直す手間が掛かる。

②相手方（販売会社）の対応
・修理をしたことは認めるが、実際に不具合を確認できたのは２回だけである。
・確認できた不具合はもとより、確認できなかった指摘についても、車両を慎重に点検し、ディスプレイ画面、ナビゲーション本体、ビデオモジュールの交換を繰返し行った。
・原因がわかっての交換でないことは認める。

③相談者の主張
・故障が頻発し、その解決策を見出せず、また、作業内容の説明においても真実を伝えてくれず、もはや安心して所有・運行できない。
・この状況が購入直後から続いており、当方の期待する品質が提供されていない。</td><td>苦情：
ＣＱ</td></tr>
<tr><td rowspan="2">要求：
・購入時に支払った金額による車両買取、もしくは然るべき金額の和解金を販売会社に求めたい。</td><td rowspan="2">Ｒ１
Ｒ６</td><td colspan="3">結果：
・相手方（販売会社）が斡旋案に同意せず、和解不成立。

相談受付から斡旋開始までの期間：2.7ヶ月</td></tr>
<tr><td>解明：ＢＱ</td><td>解決：ＲＥ</td><td>期間：3.1ヶ月</td></tr>
</table>

A45	相談者の申し出内容（要旨）		相談対応概要・結果
	防盗装置のコンピュータが壊れ、鍵を認識せずエンジンが掛からない。修理にはメーターの交換が必要だという。5年半前にもメーターを交換している。無償修理を要求する。 対象：乗用車 初度登録後10年6ヶ月 走行距離30,000km 人　：男性		当相談センターの対応： ①相談者に次の通り助言 ・拡大損害がないので、交渉相手は販売会社になる。 ・交換したメーターの防盗装置のコンピュータが何故壊れたのか確認すること。 ・損害賠償は原状復帰が基本である。 ・当相談センターの役割・機能（和解の斡旋・審査）を説明。
	概要： ①相談者の申出 ・走行17,000km辺りで、バッテリー内のセルが壊れ、メーターを交換。 ・防盗装置のコンピュータが壊れ、鍵を認識せず、エンジンが掛からなくなった。コラムロックも解除しない。スペアキーも認識せず。 ・販売会社はまたメーターを交換すると言う。 ②相手方（販売会社）の対応 ・走行14,959km、車検時にオドメーター表示が消える不具合が発生しメーターを交換。 ・今回は、メーター内にある防盗装置のコンピュータが壊れており、前回とは別の不具合である。 ・防盗装置のコンピュータ単品での部品設定がなく、メーターアッセンブリー交換になる。 ・部品保証が切れており、有償修理になる。 ③相談者の主張 ・新車購入後17,000km走行時点でメーター及びバッテリーを交換。その後13,000km走行して防盗装置のコンピュータが故障した。再度メーターの交換が必要と言われた。 ・新車購入当初から、砂利道のカーブでブレーキを掛けると車体振動が発生する。また、バック時にトランク内のものが倒れたような異音がする。	苦情： ＣＱ	②当相談センター付弁護士の助言と指摘 ・前回、メーターを交換した時期と走行距離を調べておくこと。 ・バッテリーが壊れ、メーターを交換したのであれば理由を確認すること。 ・今回、何故またメーターを交換しないといけないのか必要性を確認しておくこと。 ③相談者から和解の斡旋申立と相手方からの同意を受け、斡旋手続に移行。 ④当相談センター付弁護士の見解 ・5年半前のメーター交換で、防盗装置部分も新しくなっている。 ・5年くらいで鍵を認識しなくなるというのは早いのではないか。 ・防盗装置のコンピュータ単品での部品設定がないとは言え、相手方の再度メーターを交換しなければならない理由が「壊れた部位が前回と違う」というのは説得力に欠ける。 ・残余価値が認められない車を修理して乗り続けたいというのであれば修理代金を合理的に考えての決着になる。 ・その後、申立人から「要求を買取り若しくは代車との等価交換に変更したい」という要請があった。 ・相手方から代車との等価交換でも良いという確認が取れたので等価交換に変更する。 ・その後、申立人から再度、「要求を修理して乗り続けたい」に戻すという要請があった。 ・和解書の締結に至っていないため、再度、修理代金の斡旋案を提示する。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方は、申立人から金〇〇万円の支払いを受けることを条件に、本件車両について別紙見積書に記載する内容の修理を行う。
	要求： ・無償で完全修理。 ・直せないのであれば損害賠償を請求する。	Ｒ３ Ｒ４ Ｒ５	結果： ・申立人及び相手方（販売会社）が斡旋案に同意し和解成立。 相談受付から斡旋開始までの期間：0.7ヶ月 解明：ＢＱ　解決：ＲＥ　期間：1.4ヶ月

<table>
<tr><td rowspan="5">A46</td><td colspan="2">相談者の申し出内容（要旨）</td><td>相談対応概要・結果</td></tr>
<tr><td colspan="2">180 日以上の入庫修理にも拘わらず、自動ハッチゲートの作動不良が現在も続く。直せないのであれば、車両交換もしくは契約解除を要求する。</td><td rowspan="3">当相談センターの対応
①相談者に次の通り助言
・拡大損害があるのであれば、交渉相手はメーカーになる。拡大損害が無いのであれば販売会社になる。
・当相談センターの役割・機能（和解の斡旋・審査）を説明。

②当相談センター付弁護士の助言と指摘
・双方の主張に大きな隔たりがある。相談者は不具合と言い、販売会社は実力の範囲で正常と言う。
・相談者指摘の症状が実力の範囲となると、契約解除、車両交換は難しい。
・相談者主張に損害賠償を加えてもらうことにする。

③相談者から和解の斡旋申立と相手方の同意を受け、斡旋手続に移行。

④当相談センター付弁護士の見解
・標準装備されているハッチゲートの開閉が一定の割合で自動で行うことができず、手動で対応しなければならない状況があり、現時点での修理が困難であると認められる。
・相手方は、ハッチゲートの現状を実力の範囲内と主張するが、車両の価格等を考慮すると不具合であると評価せざるを得ない。
・完全な修理ができない以上、当該部分に原始的な瑕疵があったものと認められるが、当該部分の瑕疵により車両を購入した目的が達せられないということはできず、車両の売買契約の解除を認めることは相当ではなく、相手方は申立人に対し、解決金の支払いを行なって本件紛争を解決するのが相当である。
・尚、双方とも車両を申立人が相手方に売渡す方法で本件を解決することも視野に入れている。

⑤当相談センター付弁護士による斡旋
・解決金は、申立人が車両を新車で購入して以来、修理のため長期にわたり相手方に入庫し使用ができなかった事実、ハッチゲートの不具合の内容、ハッチゲートをオプション装備する場合の価格等を総合考慮すると金〇〇万円とするのが相当である。
・車両の時価額については、レッドブックを参考とすることとなるが、申立人がその意思で車両を下取りして新たに車両を購入するものではなく、紛争を解決するためのものであること及び申立人が車両を購入後使用してきたことも考慮し、レッドブックの下取り価格及び小売価格を参考に、本件車両の価格を金〇〇〇万円とするのが相当であり、これに前記解決金相当額金〇〇万円を上乗せした金〇〇〇万円をもって、申立人が相手方に車両を売却する価格とするのが合理的である。</td></tr>
<tr><td colspan="2">対象：乗用車
初度登録後 1 年 6 ヶ月
走行距離 9,000km
人　：男性</td></tr>
<tr><td>概要：
①相談者の申出
・自動開閉ハッチゲートの作動不良が 180 日以上の入庫修理にも拘わらず、現在も続く。
・今回も 2 ヶ月近く入庫している。
・未だに原因が特定できず、修理の目途すら立っていない。
・直せないのであれば、正常な車との交換を要求したい。
・正常な車が存在しないのであれば、売買契約を解除したい。

②相手方（販売会社）の対応
・ハッチゲートは作動しない時もあるが、実力範囲内（この車の通常品質レベルの範囲内）である。
・今回、時間が掛かっているのはメーカーへ調査を依頼しているためである。
・申出の症状は実力範囲内であり、契約の解除には応じられない。

③相談者の主張
・購入後、1 年 6 ヶ月で既に修理入庫期間が 180 日以上である。
・新車購入にも拘わらず、1 年 6 ヶ月でこの数週間、代車に乗ることを余儀なくされている。
・非常に精神的苦痛、ストレスを感じる現状である。
・メーカー、販売会社の不誠実な対応には憤りを禁じ得ない。</td><td>苦情：
ＣＱ</td></tr>
<tr><td>要求：
・車両交換もしくは契約解除を要求する。
・車両が使えなかったこと、改善が見られないこと、無駄な時間や手間などに対し〇〇万円請求する。</td><td>Ｒ１
Ｒ６</td><td>結果：
・申立人が車両売渡の斡旋案を選択、相手方（販売会社）がそれに同意し和解成立。

相談受付から斡旋開始までの期間：3.5 ヶ月
解明：ＢＱ　｜　解決：Ｒ１　｜　期間：3.5 ヶ月</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>A47</td><td colspan="2">相談者の申し出内容（要旨）</td><td colspan="3">相談対応概要・結果</td></tr>
<tr><td rowspan="4"></td><td colspan="2">購入から３年。通常使用でﾌﾚｰﾑに亀裂が入った。ﾌﾚｰﾑ自体に問題があったと思われるので、新品のﾌﾚｰﾑに交換要望。不可能ならば、当該車両を使用し続ける間、ﾌﾚｰﾑを保証して欲しい。</td><td colspan="3" rowspan="3">当相談センターの対応
①相談者に次の通り助言
・拡大損害がないので、交渉相手は販売会社になる。
・当て板による修理方法の妥当性が論点になる。
・当相談センターの役割・機能（和解の斡旋・審査）を説明。

②当相談センター付弁護士の助言と指摘
・ﾌﾚｰﾑの修理方法として、当て板が妥当でないとする申立人の主張は理解できる。ﾌﾚｰﾑ交換が無理な場合、同等の年式の中古車の小売値段がｽﾀｰﾄだろう。和解に持っていける事案かも知れない。

③相談者から和解の斡旋申立と相手方からの同意を受け、斡旋手続に移行。

④当相談センター付弁護士の見解
・申立人は過積載がなかったとしているが、それを具体的に証明していない。一方、相手方も、亀裂は過積載によるものとしているにも係わらず、無償修理を実施しており、疑問が残る。
・相手方から具体的な対応案が提示できれば和解は可能と考える。

⑤当相談センター付弁護士による斡旋
・相手方からの対応案に基づき、以下の和解案を双方に提示した。
・相手方は申立人に対し、2010 年６月から 10 年間、または本件車両の総走行距離が 70 万 km に達するまでの間、ﾌﾚｰﾑに発生した不具合について無償修理を実施する。
・修理に際して消費者は、運行日報等の過積載が無かったことを証明できる書類を相手方に提出する。</td></tr>
<tr><td colspan="2">対象：トラック
初度登録後３年
走行距離 178,980km
人　：男性</td></tr>
<tr><td>概要：
①相談者の申出
・2007 年７月ﾘｰｽ契約により使用開始。
・2010 年６月に使用者がﾌﾚｰﾑの亀裂を発見し、購入した販売店に車両を見せ修理を依頼する。その際、補修ではなく新品ﾌﾚｰﾑへの乗せ替えか新車への交換を要求するが、亀裂部分の補修のみで納車される。
・2010 年７月、８月の２回にわたり、ﾌﾚｰﾑの亀裂の要因が過積載とｶｰﾌﾞの走行ｽﾋﾟｰﾄﾞによるもので、亀裂部分の補修で十分強度が保たれる旨の説明を受けたが納得できず、あくまでもﾌﾚｰﾑ交換を主張。
・2010 年 12 月に新車を購入する条件で当該車両の買取りをする場合、追金がいくらになるか提示してもらいたいと提案し、年明けの早い時期に見積もり提示することで合意する。
・2011 年２月に見積額が提示されるが、相談者の希望額とは差があり物別れに終わる。

②相手方（販売会社）の対応
・当該車両は架装部位で強度を持たせ、実際の積載荷重に対し２倍以上の強度を持たせており、亀裂の原因は過積載によるものと推察される。
・今回の亀裂については無償で修理しており、専門工場に依頼し、補強前より強度が増している。
・修復後、2011 年５月時点では一切の不具合は認められない。
・相談者の使い方（過積載？）により発生したﾌﾚｰﾑ亀裂不具合に対し、今まで以上の補償対応を行う予定は一切ない。

③相談者の主張
・今回の補修方法では補修されていない部位に応力が加わるため、再度の亀裂を防ぎ得ないと判断している。
・販売会社は誠心誠意対応すると言っているが、対応方法を具体的に決めておきたい。
・今回の亀裂が運転の仕方にあるとの販売会社側の主張であるが、過去にこのような経験がないことからﾌﾚｰﾑ自体に欠陥があったと考えている。</td><td>苦情：
ＣＱ</td></tr>
<tr><td rowspan="3">要求：
・今回亀裂の入ったﾌﾚｰﾑを新品に交換する。
・交換が無理ならば、相談者が当該車両を使用している限りﾌﾚｰﾑのﾄﾗﾌﾞﾙに対してはこれを保証する。
・ﾌﾚｰﾑの不具合に対する対応方法は、相談者の要求に従う。</td><td rowspan="3">Ｒ４
Ｒ７</td><td colspan="3">結果：
・申立人が斡旋案に同意せず。和解斡旋不調。</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">相談受付から斡旋開始までの期間：6.0 ヶ月</td></tr>
<tr><td></td><td>解明：ＢＱ</td><td>解決：Ｒ７</td><td>期間：1.3 ヶ月</td></tr>
</table>

A48	相談者の申し出内容（要旨）		相談対応概要・結果
	走行中、走行不能になる不具合が、2年間に2回も発生。同等の車両との交換を要求する。 対象：乗用車 新車購入後4年 走行距離25,000km 人　：男性		当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・本件は拡大損害がないので、交渉の相手は販売会社になる。 ・販売会社の責任の果たし方は直すことになる。 ・当相談センターの役割・機能（和解の斡旋・審査）を説明。 ②当相談センター付弁護士の助言と指摘 ・購入時の契約書面（写）、車検証（写）を入手しておくこと。 ・相談者と相手方（メーカー、販売会社）間のこれまでの交渉の経緯を確認しておくこと。 ・販売元である販売会社が遠方でもあり、これまでメーカー相談センターが交渉・対応していた経緯があるのであれば、和解の斡旋をする場合の相手方として、メーカーとすることも可能。又、メーカー判断で、利害関係人として付くことも可能。 ③相談者から和解の斡旋申立と相手方（メーカー）の同意を受け、斡旋手続に移行。 ④当相談センター付弁護士の見解 ・申立人と元々の売主である販売会社との間では、瑕疵担保責任が問題となり、本件車両に「瑕疵」が存在するか否かであるが、既に修理が完了し、「瑕疵」は修補されていると考える。 ・申立人は、本件車両の状態から製造物責任法における「欠陥」（通常有すべき安全性を欠いた状態）が存在すると主張する。確かに通常の車に比べバッテリーの耐用年数が短いとされ、また、ミッション等がそれにより影響を受けていることが考えられる。但し、そのような症状が頻発している訳ではない。また、仮にバッテリー耐用年数が短いとしても、バッテリーの交換期間を早めることによって（相手方からもそのような提案がある）不具合を回避することができる。従って本件車両に「欠陥」があるとまでは言えない。 既に修理が終了しているにも拘わらず、上記代車を使用していることや、修理による対応を拒否していることを考慮し、斡旋の方向としては車の買取りを基本として、解決金による調整をする。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋。 ・相手方が申立人の車両を金○○円で引き取る。 ・相手方は申立人に対し、諸費用を含む解決金として金○○円を支払う。
	概要 ①相談者の申出 ・2007年9月に北海道で新車購入後、大阪に転勤し、購入後約1年8ヶ月半後である2009年5月に交差点においてアクセルを踏んでも走行不能になる不具合が発生した。非常に怖い思いをしたため、車両買取りの要求をしたが、その時は、通常の3年保証（2010年9月まで）をさらに1年延長することで合意した。その後1回目の車検の9ケ月後に同じ走行不能になる不具合が再発した。 ・車としての基本性能に関わる不具合が、2年間に2度も発生したにも拘わらず、単に修理だけの対応では、とても納得できない。 ②相手方（メーカー・販売会社）の対応 ・販売会社に車を搬入し、故障診断の結果、トランスミッション内部のクラッチ不具合であることがわかった。 ・同様不具合の再発ということもあり、関連部品としてクラッチアクチュエーター、シフトアクチュエーターを交換した。 ・修理当初から代車を消費者に提供しているが、消費者は、修理が終了した後も、代車の返還を拒否し、使用を継続中である。 ③相談者の主張 ・当該車両のミッションは、クラッチとシフト操作を電動で行うタイプだが、バッテリーが弱ったり、メンテナンスが悪いと走行不能になってしまう欠陥車両である。 ・欠陥のあるシステムを持った車のため、単に修理が終了したからといって、そのまま使用することはできない。	苦情: CQ	
	要求： ・費用負担なしでの同等車両との交換	R2	結果 ・申立人拒否により和解の斡旋不調。 （当相談センターによる和解の斡旋は不調に終わったが、　その後、当事者間で交渉が行われ、和解成立） 相談受付から斡旋開始までの期間：1.8ヶ月 解明：BQ　｜　解決：RE　｜　期間：1.0ヶ月

<table>
<tr><td>A49</td><td colspan="2">相談者の申し出内容（要旨）</td><td>相談対応概要・結果</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">新車購入直後から不具合が多発。同一不具合でその都度修理するも再発の繰り返し。購入代金返金か新車交換を要求する。
対象：乗用車
初度登録後２年９ヶ月
走行距離 27,000km
人　：男性</td><td rowspan="3">当相談センターの対応：
①相談者に次の通り助言
・拡大損害がないので、交渉相手は販売会社になる。
・壊れた原因に因るが、販売会社の責任の果たし方は直すことになる。
・購入後に車両を使用した利益は相殺されるため、購入代金全額返金の要求は社会通念上難しい。同様に無償で新車代替え交換要求も難しい。
・当相談センターの役割・機能（和解の斡旋・審査）を説明。

②当相談センター付弁護士の助言と指摘
・和解の斡旋をしてあげるべき内容と思う、審査でもよい。
・使用利益は相殺されるため、新車交換、購入代金全額返金は無理である。
・リモコン操作でドアが開かない時に手動で開閉可能か確認しておくこと。
・車両購入金額、中古車参考販売価格をレッドブック、インターネット等で調べておくこと。
・斡旋申立内容は欠陥の有る車両、瑕疵部位が完全と言えず不安と言う様な内容がよい。

③相談者から和解の斡旋申立と相手方からの同意を受け、斡旋手続に移行。

④当相談センター付弁護士の見解
・事象は電波障害によるとの見解だが、明確なものではなく、瑕疵部位の修理が完全とは言えない。
・解決金で申立人が継続使用する意思が有るか、双方に確認し解決の方向を判断する。
・査定協会の査定金額が絶対的価格とは言えない。相手方が提示した査定金額＋迷惑料○○万円の名目は、迷惑料では無く全体で客観的車両価格として、車両買取り金額を提示し斡旋する。

⑤当相談センター付弁護士による斡旋。
・相手方が申立人の車両を金○○円で引き取る。</td></tr>
<tr><td></td><td>概要：
①相談者の申出
・納車１ヶ月半後オプション取付け時の施工ミスでトランク部より雨漏れ発生。
・雨漏れ修理後、早朝にセキュリティアラーム誤作動、修理するも誤作動再発、雨漏れによる誤作動が疑われる。
・納車 11 ヶ月目に左右スライドドアがリモコン操作しても開かず、修理入庫９回、部品交換等するも完治しない。
・２年２ヶ月目高速道路トンネル内で走行不能となり大渋滞を招き、パトカーけん引によりトンネルから脱出し死ぬ思いをした。不具合原因のメーカー報告は推定の域を出ない。
②相手方（販売会社）の対応
・オプション取付け時のシール不良に対してお詫び。
・セキュリティアラーム誤作動は部品不良で作業とは因果関係はない。
・事象が再現する時、しない時があり、その都度原因推定し作業を実施。最終的に外的な電波ノイズで一時的な電波障害が発生したもので、移動する電波体の影響と推察される。現状の車両に異常は無いと判断している。万一発生時は保証書に則り対応する。
③メーカーの対応
・車両調査実施、電子制御に故障記録はない。エンジン、ＣＶＴに不具合に繋がる走行不能の要因は認められない。
・イグニッションスイッチ回路の一時的な断線と判断。電気配線、端子に異常が認められないことから、原因は統合コンピュータ内部と推測。販売会社にコンピュータ交換を指示。
④相談者の主張
・新車購入直後から当方の使用上の落ち度とは関係ない不具合が多発。
・同一不具合で都度修理するも再発が繰り返し、何時トラブルが再発するかわからない車に安心して乗る事はできない。
・販売会社提案の買取り金額は流通価格であり、誠意ある回答とは言えず納得できない。</td><td>苦情:
ＣＱ</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>要求：
・購入代金の返金、新車代替え交換を要求する。</td><td>Ｒ１
Ｒ２</td><td>結果：
・申立人は斡旋案に同意したが、相手方（販売会社）が不同意。和解の斡旋不調

相談受付から斡旋開始までの期間：1.1ヶ月
解明：ＢＱ ｜ 解決：RE ｜ 期間：1.0ヶ月</td></tr>
</table>

◆ 当相談センターに対する満足度調査について

事務局

当相談センターの活動に対する相談者の評価を把握し、今後の業務改善に役立てるため、定期的にアンケート調査を実施している（今回で11回目、2005年度以降毎年実施）。
以下に2011年度の調査結果をまとめた。

1．アンケート調査の概要
昨年度までは年２回にまとめて実施していたが、今年度はアンケート結果を迅速に業務改善に役立てるため、質問項目を増やし、かつ、月に一回実施することを目標とした。

(1)　調査実施時期・・・2011年10月～2012年3月
(2)　調査対象期間・・・2011年5月～2012年1月中旬
(3)　調査対象・・・・・事故関連及び品質・機能相談で住所を聞き取れた消費者

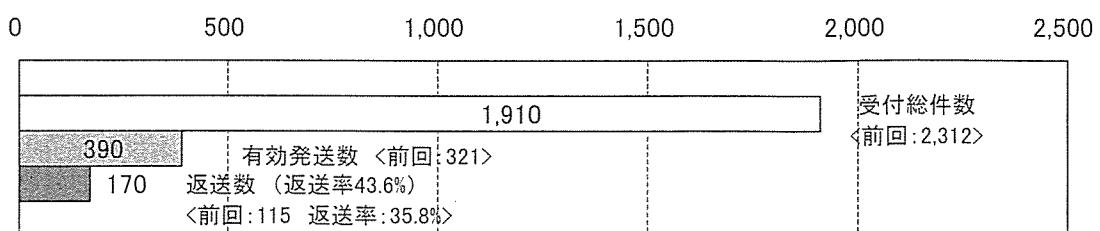
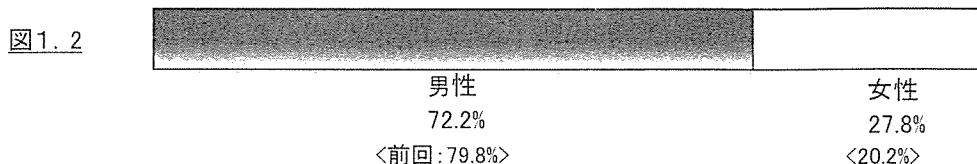
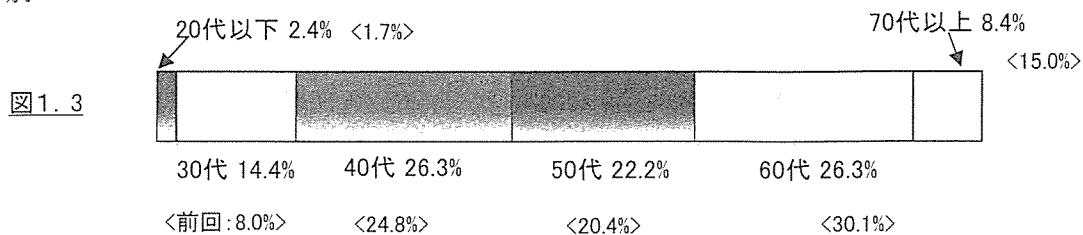
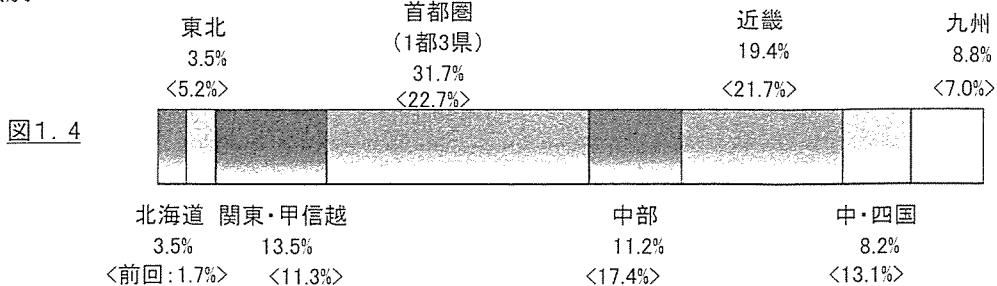
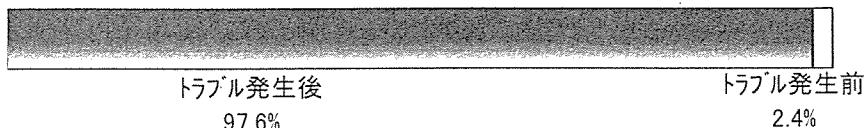
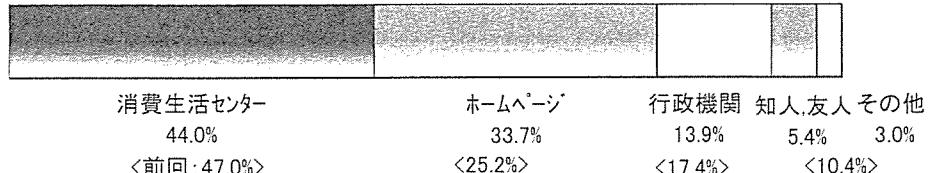
図1．1

(4)　回答者の属性
①性別

2．質問項目別の集計結果（Ｑ２以降、無回答分を除いて分析。Ｎは回答数。）

Ｑ１．当相談センターをいつ知りましたか？
（N＝１６９）

図2．1

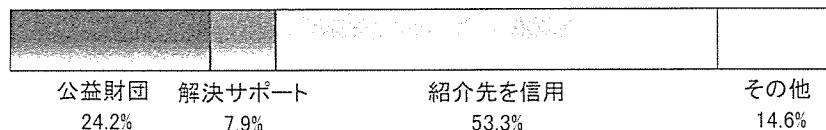
ﾄﾗﾌﾞﾙ発生後 97.6%
ﾄﾗﾌﾞﾙ発生前 2.4%

Ｑ２．当相談センターを知ったきっかけはなんですか？
（N＝１６６）

図2．2

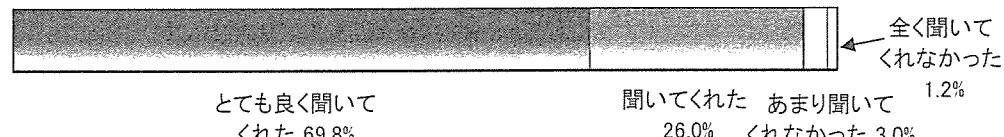
消費生活ｾﾝﾀｰ 44.0% 〈前回：47.0%〉
ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ 33.7% 〈25.2%〉
行政機関 13.9% 〈17.4%〉
知人,友人 5.4% 〈10.4%〉
その他 3.0%

Ｑ３．当相談センターを利用しようと決めた理由はなんですか？
（N＝１６５）

図2．3

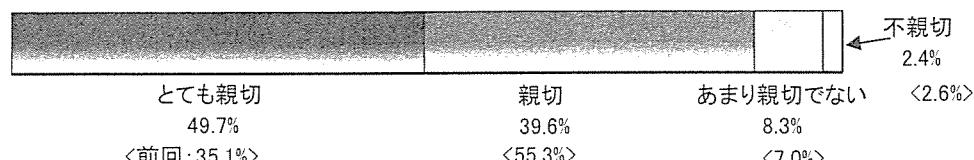
公益財団 24.2%
解決サポート 7.9%
紹介先を信用 53.3%
その他 14.6%

Ｑ４．相談員はあなたの話を良く聞いてくれましたか？
（N＝１６９）

図2．4

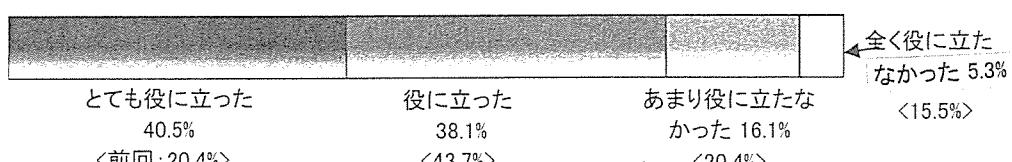
とても良く聞いてくれた 69.8%
聞いてくれた 26.0%
あまり聞いてくれなかった 3.0%
全く聞いてくれなかった 1.2%

Ｑ５．相談員の対応をどう感じましたか？
（N＝１６９）

図2．5

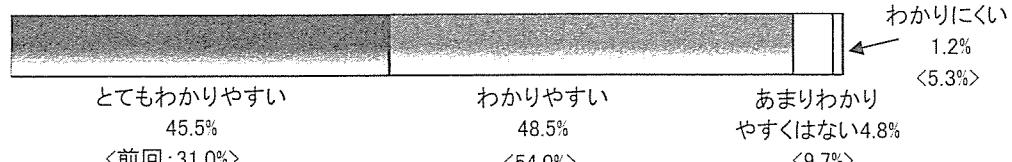
とても親切 49.7% 〈前回：35.1%〉
親切 39.6% 〈55.3%〉
あまり親切でない 8.3% 〈7.0%〉
不親切 2.4% 〈2.6%〉

Ｑ６．相談員に話をして、不安感や不快感の解消に役立ちましたか？
（N＝１６８）

図2．6

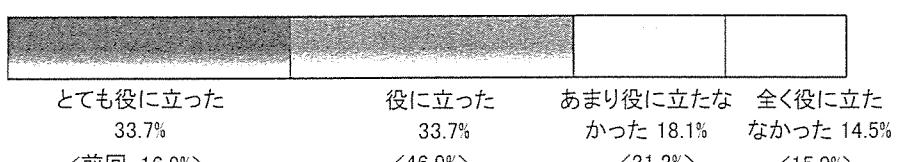
とても役に立った 40.5% 〈前回：20.4%〉
役に立った 38.1% 〈43.7%〉
あまり役に立たなかった 16.1% 〈20.4%〉
全く役に立たなかった 5.3% 〈15.5%〉

Ｑ７．相談員のアドバイスはわかりやすかったですか？
（N＝１６７）

図2．7

とてもわかりやすい 45.5% 〈前回：31.0%〉
わかりやすい 48.5% 〈54.0%〉
あまりわかりやすくはない 4.8% 〈9.7%〉
わかりにくい 1.2% 〈5.3%〉

Ｑ８．相談員のアドバイスはトラブルを解決する上で役に立ちましたか？
（N＝１６６）

図2．8

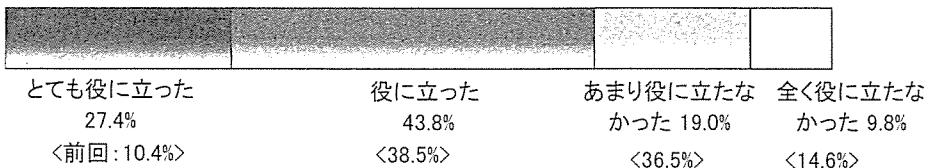
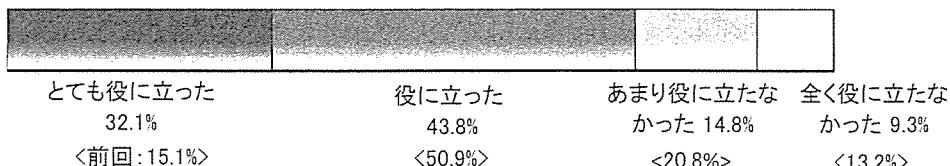
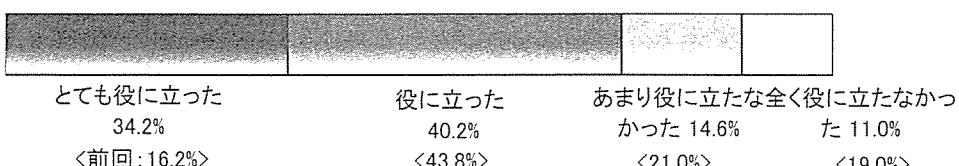
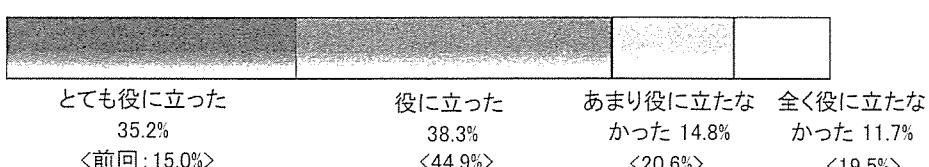
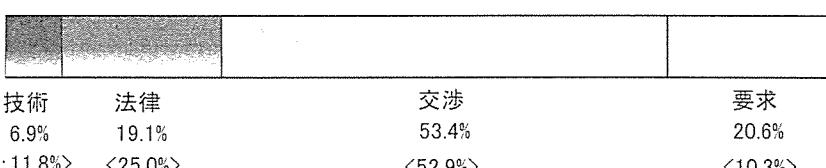
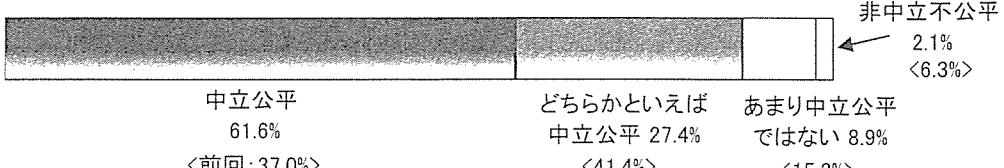
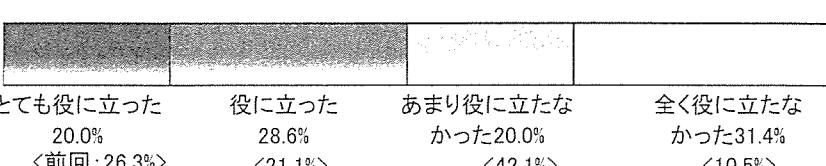
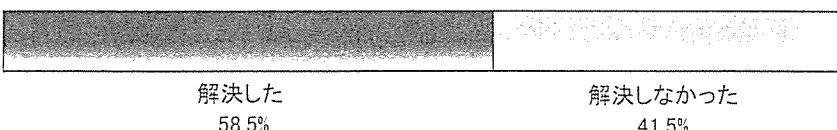
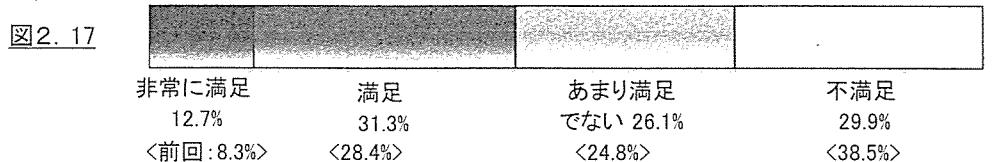
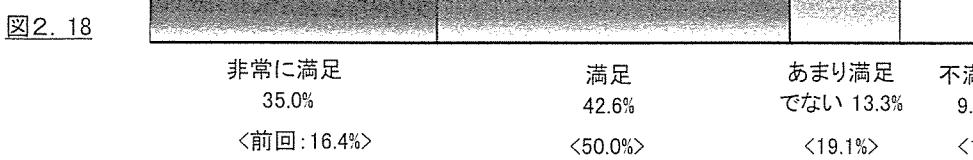
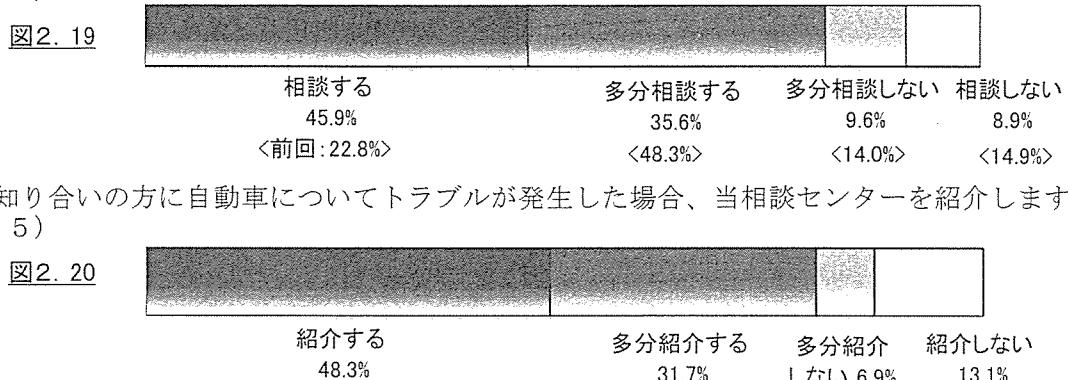
とても役に立った 33.7% 〈前回：16.9%〉
役に立った 33.7% 〈46.9%〉
あまり役に立たなかった 18.1% 〈21.2%〉
全く役に立たなかった 14.5% 〈15.0%〉

Q９．何のアドバイスが役に立ちましたか？
①自動車、部品、用品などについての技術的なアドバイス
（N＝１５３）
図2．9
とても役に立った
27.4%
<前回：10.4%>
役に立った
43.8%
<38.5%>
あまり役に立たな
かった 19.0%
<36.5%>
全く役に立たな
かった 9.8%
<14.6%>
②トラブルについての法的なアドバイス
（N＝１６２）
図2．10
とても役に立った
32.1%
<前回：15.1%>
役に立った
43.8%
<50.9%>
あまり役に立たな
かった 14.8%
<20.8%>
全く役に立たな
かった 9.3%
<13.2%>
③トラブルの相手との交渉の進め方に対するアドバイス
（N＝１６４）
図2．11
とても役に立った
34.2%
<前回：16.2%>
役に立った
40.2%
<43.8%>
あまり役に立たな
かった 14.6%
<21.0%>
全く役に立たなかっ
た 11.0%
<19.0%>
④トラブルの相手に要求できる範囲についてのアドバイス
（N＝１６２）
図2．12
とても役に立った
35.2%
<前回：15.0%>
役に立った
38.3%
<44.9%>
あまり役に立たな
かった 14.8%
<20.6%>
全く役に立たな
かった 11.7%
<19.5%>
Q１０．①～④アドバイスの内、最も役に立ったものはなんですか？１つだけ選んでください。
（N＝１３１）
図2．13
技術
6.9%
<前回：11.8%>
法律
19.1%
<25.0%>
交渉
53.4%
<52.9%>
要求
20.6%
<10.3%>
Q１１．相談員のアドバイスは公平だと思いましたか？
（N＝１４６）
図2．14
中立公平
61.6%
<前回：37.0%>
どちらかといえば
中立公平 27.4%
<41.4%>
あまり中立公平
ではない 8.9%
<15.3%>
非中立不公平
2.1%
<6.3%>
Q１２．メーカーや輸入車組合への連絡は、トラブル解決に役立ちましたか？
（N＝３５）
図2．15
とても役に立った
20.0%
<前回：26.3%>
役に立った
28.6%
<21.1%>
あまり役に立たな
かった20.0%
<42.1%>
全く役に立たな
かった31.4%
<10.5%>
Q１３．ご相談いただいたトラブルは解決しましたか？
（N＝１４２）
図2．16
解決した
58.5%
解決しなかった
41.5%

Q１４．ご相談いただいたトラブルの解決結果に満足されましたか？
(N＝１３４)

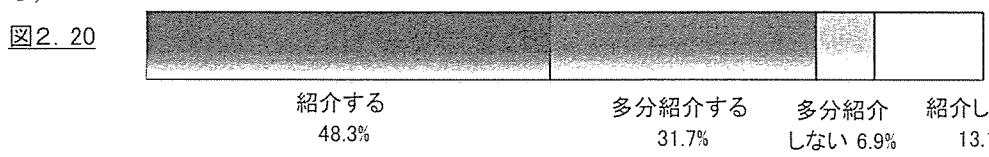
図2．17

Q１５．ご相談いただいたトラブルの解決結果ににかかわらず、当相談センターの対応に満足されましたか？
(N＝１４３)

図2．18

Q１６．今後も自動車についてトラブルが発生した場合、当相談センターに相談されますか？
(N＝１４６)

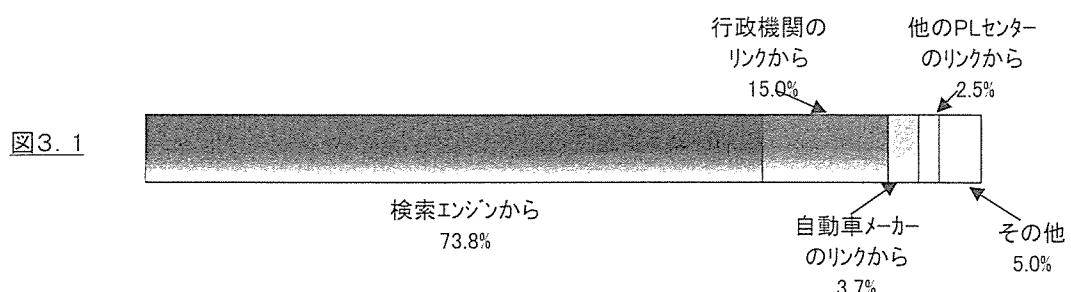
図2．19

Q１７．知り合いの方に自動車についてトラブルが発生した場合、当相談センターを紹介しますか？
(N＝１４５)

図2．20

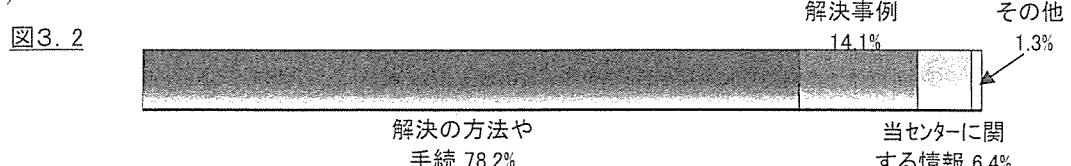
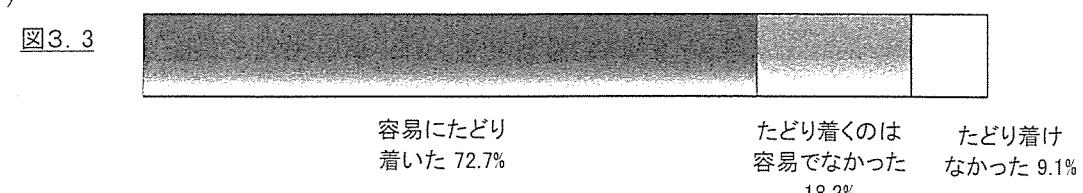
紹介する
48.3%
多分紹介する
31.7%
多分紹介
しない 6.9%
紹介しない
13.1%

３．当相談センターのホームページに関する質問項目別の集計結果

Q１８．当相談センターのホームページにたどり着いた経路はどのようなものですか？
(N＝８０)

図3．1

Q１９．当相談センターのホームページで知りたかった情報はなんでしたか？
(N＝７８)

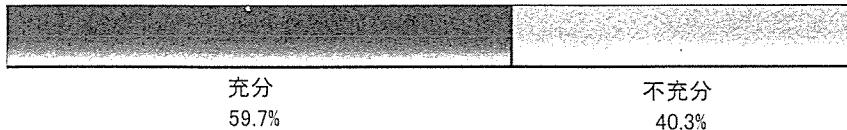
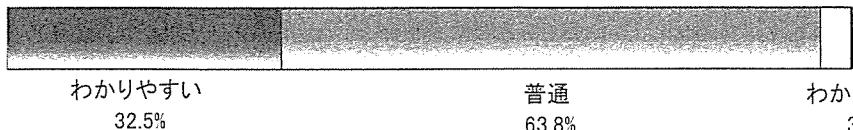
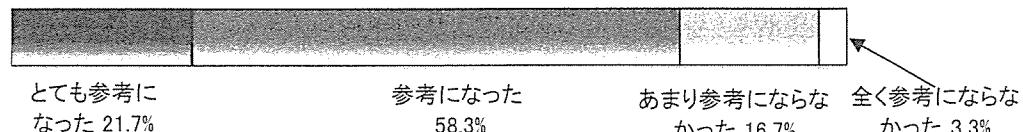
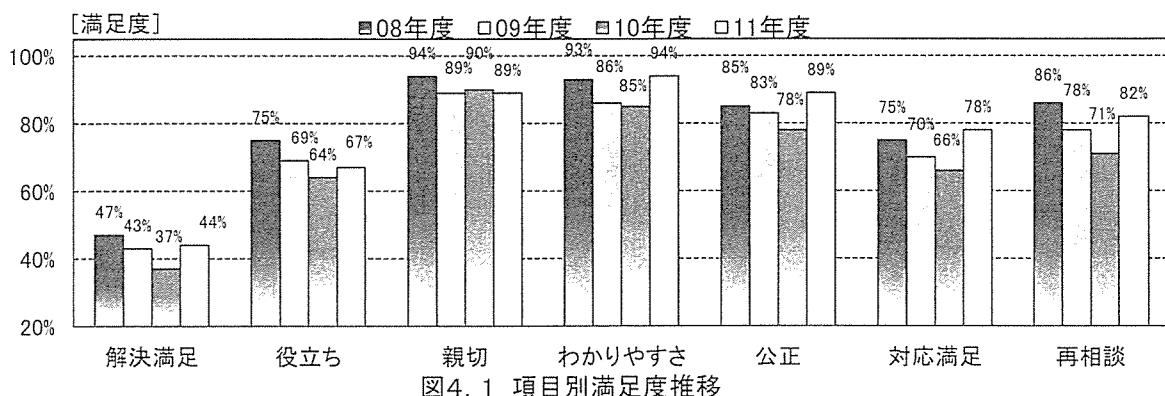
図3．2

Q２０．当相談センターのホームページで知りたかった情報にたどり着けましたか？
(N＝７７)

図3．3

Q２１．掲載されている情報の量は充分でしたか？
（N＝７７）

Q２２．掲載されている情報はわかりやすかったですか？
（N＝８０）

Q２３．相談事例は参考になりましたか？
（N＝６０）

４．分析

（１）満足度の推移（過去４年間推移）

各項目ごとの満足度の推移をグラフ化した。算出方法は、４段階評価の内、肯定的評価である上位２つの合計値。

・相談モニタリング等の対策実施により各項目の満足度の下降傾向に歯止めが掛かり、上昇に転じた。特に「わかりやすさ」「公正」に対する満足度はこの４年間で最高の値となっている。

図4．1 項目別満足度推移

（２）要因別役立ち度の推移（過去４年間推移）

①相対役立ち度

当相談センターのアドバイスが実際どう役に立っているか、要因別の相対役立ち度の推移をグラフ化した。算出方法は、［相対役立ち度］…｛（とても役立った＋役立った）－（あまり役立たず＋全く役立たず）｝の合計。

・ほとんどの項目が相談員の変更があった10年度に大幅に低下したが、11年度に08年度並の水準にまで回復した。

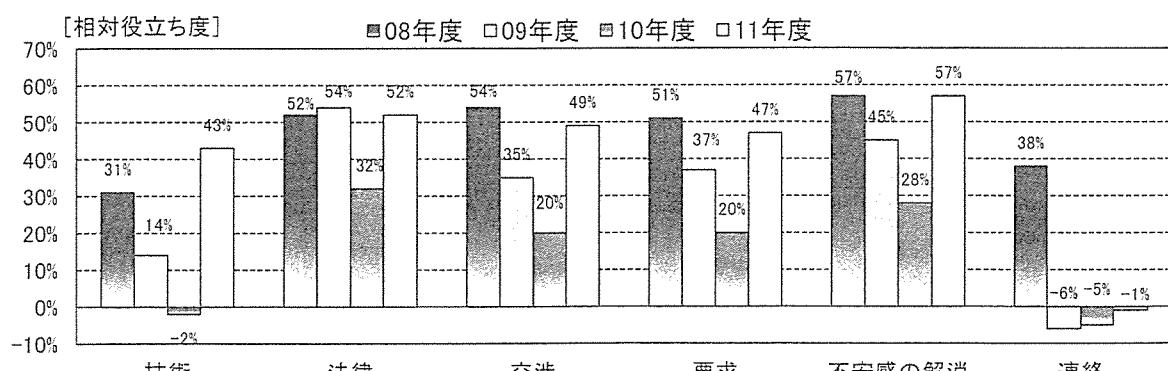



図4．2 要因別相対役立ち度推移

②最も役に立った項目
当相談センターのアドバイスで最も役に立った項目の推移をグラフ化した。

・「交渉の進め方」、「どこまで要求できるか」に関するアドバイスが最も役に立ったとする比率が増加しており、相談者が「技術」「法律」といった専門的なアドバイスより、一般的なアドバイスを求めていることが伺える。

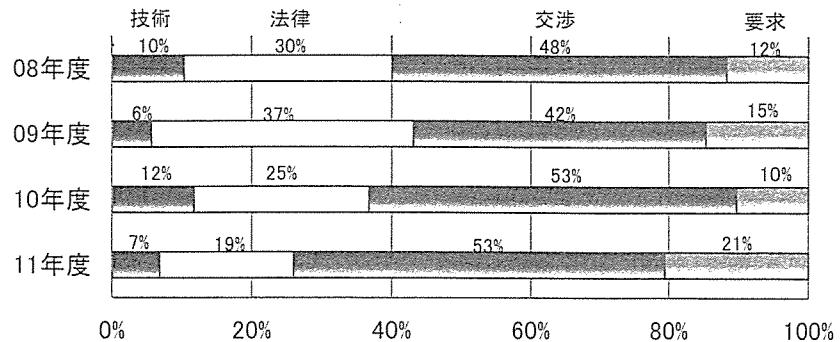



図4．3 最も役立った項目推移

（3）解決満足と対応満足の関係（過去４年間推移）
解決の満足度合いに応じた対応の満足度の推移をグラフ化した。

・解決結果には「不満」であっても対応結果には「満足」と評価されている相談の比率が向上し、11年度は51%とこの４年間で最高となった。

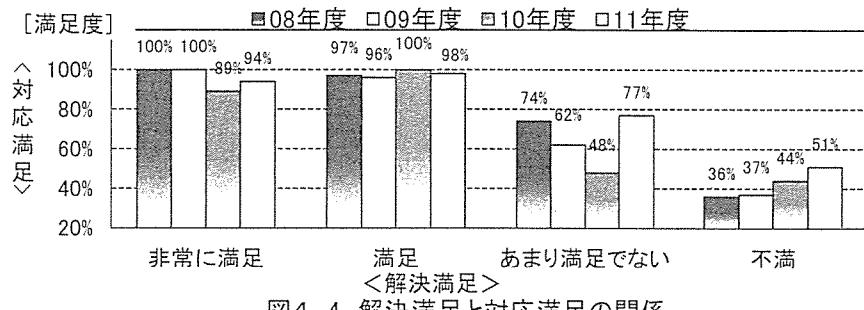



図4．4 解決満足と対応満足の関係

（4）地域別対応満足度推移（過去４年間推移）
地域別の対応満足度の推移をグラフ化した。

・11年度は10年度に比べ「北海道」「首都圏」を除く地域で対応満足度が向上した。

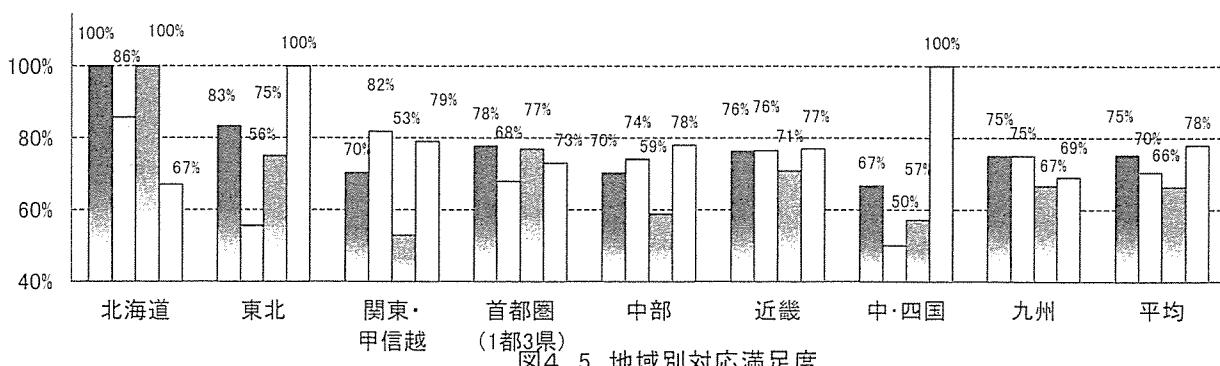



図4．5 地域別対応満足度

（5）性別・年代別対応満足度推移（過去４年間推移）
性別及び年代別の対応満足度の推移をグラフ化した。
・女性の満足度が男性を上回っており、11年度は10年度に比べ両性とも向上した。
・過去には年代が進むに連れて満足度が低下する傾向があったが、11年度ではそのような傾向が解消された。

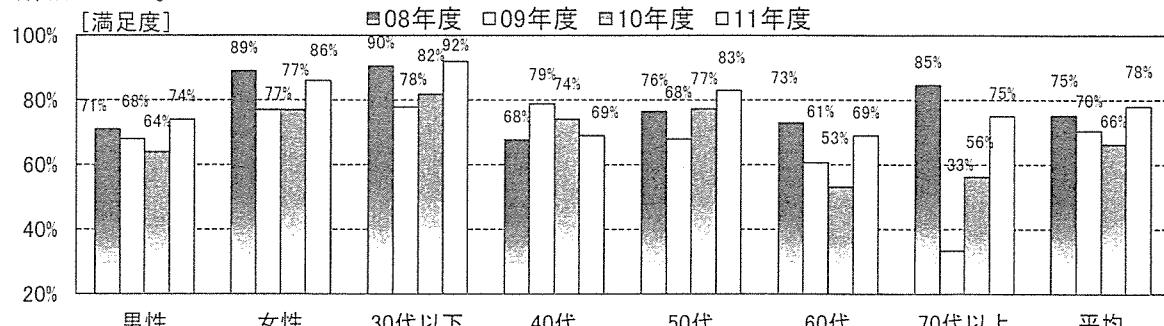



図4．6 性別、年代別対応満足度

（５）事案内容別対応満足度推移（過去４年間推移）

購入形態別（新車/中古車）及び相談区分別（事故関連/品質機能）の対応満足度推移をグラフ化した。

・「中古車」「事故関連」に対する対応満足度が10年度に大幅に低下したが、11年度に回復した。

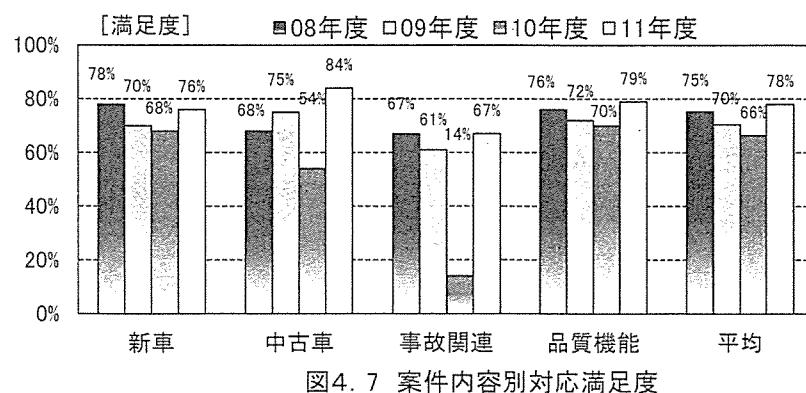



図4．7 案件内容別対応満足度

（６）交渉相手先への連絡の効果

> ※当相談センターでは相談者が了解すれば、事案を製造メーカー又は日本自動車輸入組合（※1）に連絡して紛争解決の促進を依頼している。
> 11年度に相手先に連絡した比率は、事故関連及び品質機能相談の受付件数1，537件の10．9%にあたる168件であった。
> ※1：一般社団法人日本自動車工業会加盟会社及び日本自動車輸入組合加盟会社。

「相手先への連絡」の有無による相談者の評価の差を比較した。

・「相手先への連絡」を実施した事案であっても希望する結果にならなければ解決満足度が低くなる。しかしながら「公正」「再相談」については低下幅が小さい。

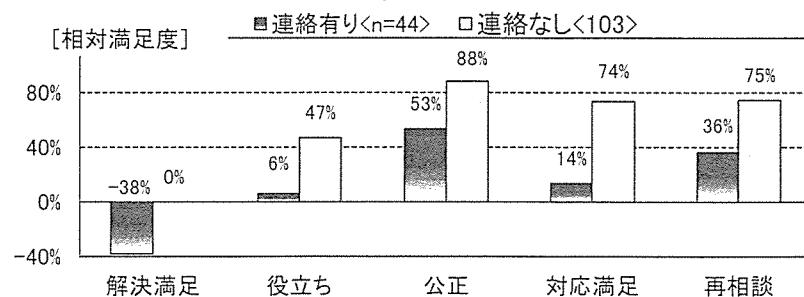



図4．8 連絡の有無と満足度の関係

（７）応対に関する自由記載

当相談センターのアンケートには自由記載項目がある。記載内容はその相談者の主観にかなり左右されるものの、中には更なる相談業務の改善に結びつくと思われる貴重な意見もあり、当相談センターはこれら自由記載内容にも目を配り、検証している。今回、初めての試みながら、いただいた意見の一部を紹介する。

【肯定的意見】

相談が紛争解決に結びついた場合、例えば以下のような高い評価を受けることになる。

『貴センターからのアドバイスが一番役に立ち、迅速に交渉を進めることが出来、納得いく結果を得ることが出来ました。』

解決に結びつかない場合でも、次のような意見がくる場合、相談員の対応は適切であったと評価できる。

『メーカーとは最後までの解決はされてはいませんが、交渉の方法などアドバイスを戴いて安心できました。』

【否定的意見】

紛争解決に至らない場合には否定的な意見が寄せられる傾向が高くなる。誤解に基づく、以下のような意見については相談員の対応に問題があったとは思われないが、当相談センターの組織、機能（民間の紛争解決機関であること）が充分理解されなかった点は留意したい。

『天下り先としてしか思えない。国民の税金の無駄な団体と思われる。』

『もっとメーカーに対して強い意見が言えて、対応を強制できるようにならなければ意味はない。』

また、今は去った担当相談員に問題があったにもかかわらず、当相談センター自体が批判される、以下のような意見は非常に残念であるが、組織評価に悪影響を与える個人の対応として共有したい。

『トラブル解決に全く役に立たなかった。相談員としての業務をこなしているだけで、親切でも不親切でもない。メーカーが「訴訟してください」と言ってきた後の相談員の手のひらを返したような逃げ口上ばかりの態度に驚きました。相談を聞いてほしいとか、話を聞いてもらいたい人には満足かもしれないが、トラブル解決を真に望む人にとっては全く無意味なセンターである。役に立たないから時間の無駄。』

わけもなく苦情を言う人はいない。苦情にこそ業務改善の糸口がある。厳しい言葉の裏にある要求、意向を見抜くことができないと相談者の真の満足は得られない。今回の自由記載から改善すべき点は、更に聞く力を高めて行くことであろう。当相談センターで取扱っているものは「紛争」で、相談者は困り抜いた上で当相談センターにくるのである。相談に当たっては、その事を忘れてはならない。それを理解した上で、それこそ相談者の身に寄り添うくらいの意識で話を聞く。相談者の信頼を得る助言を行うためにはそんな不断の努力が必要と考える。

①年代別のきっかけ

・当相談センターを知ったきっかけで、「ホームページ」の比率のもっとも高いのは50代で40代がそれに続く、60代を過ぎるとこの比率が極端に低くなる。

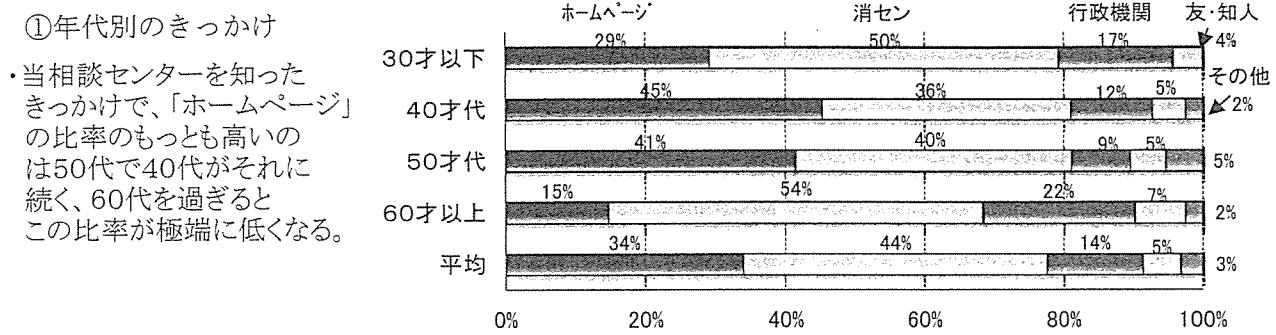



図4．9 年代別のきっかけ

②ホームページ関連の質問に対する年代別評価
ホームページ関連の質問に対して、満足度（肯定的評価をされた比率）を年代別にグラフ化。

・各項目とも30代以下と50才代で満足度が高い。使いやすさについては各年代とも評価が高い。事例の役立ち度は30代以下と50代が非常に高い。

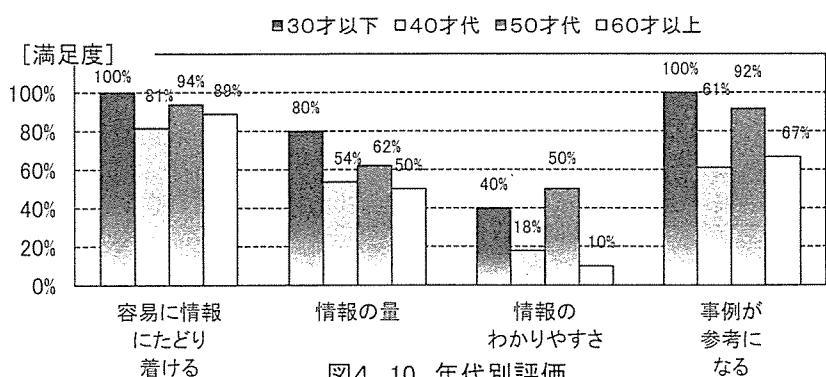



図4．10 年代別評価

（9）ホームページに関する主な自由記載

・もっと多数の事例を具体的に載せて欲しい。
・いろんな事例についての経緯や結果までの内容、不明であったり、未解決も含め掲載を希望します。
・携帯から見たので、あまりわからなかった。

5．まとめ

当相談センターの活動に対する評価は、2009、2010年度の過去2年間、「解決満足」「役立ち」「わかりやすさ」「公正」「対応満足」「再相談」等のほとんどの項目で、連続して低下した。特に2010年度には過去最低の評価を受けた。これを機に2011年度には「対応方針の明確化」や「相談のモニタリング」等の対策を実施した結果、評価が上昇に転じ、2008年度並の評価水準を回復した。さらに、アドバイスの役立ち度も「技術」「法律」「交渉」「要求」「すっきり」の領域で2010年度と比較し大幅に向上した。

当相談センターとしては「解決結果に満足」を目指すものの、残念ながら全てのケースでそれを達成することはできない。しかしながら相手方との「解決結果が不満」であっても、当相談センターの「対応に対しては満足」と答えた相談者の比率が50%を超えていることおよびアンケートの自由記載の中にも「こちら（当相談センター）に連絡して冷静な行動が出来た。」等の評価もあり、結果が伴わない場合でもアドバイスが何らかの役に立っていることが伺える。その内容を見ると「交渉の仕方」や「要求できる範囲」に関するアドバイスが、最も役に立ったとする比率が増加していることから技術的な専門知識より一般的な交渉の進め方等に関するアドバイスが、より求められていることが伺える。反対に「解決結果」と「対応」の両方に不満を持たれている相談者からは、「もっと具体的に自分の代わりに交渉に入って欲しかった。」等の不満が出されており、当相談センターの役割や機能が正確に理解されていないケースが散見されたので、当相談センターの役割、機能の説明を理解されるまで行うことを心掛けたい。

なお、本年度より、情報発信の強化として取組んでいる当相談センターの「ホームページの充実」に関する評価を知るためアンケート項目に当相談センターのホームページに対する評価を追加した。「検索の容易性」「掲載内容」「わかりやすさ」については概ね高い評価をいただだいているが、特に「相談事例」の掲載件数の増加を要望されている声が多いため、今後は事例の掲載数を増加させることを課題として取組みたい。

当相談センターは、2011年度は「当相談センターの利用者の満足度向上」を活動方針の一つとして取組み、相談者からは一定の評価をいただいたが、2012年度もこの方針を保持しながら、実務においてはもっと具体的に「相談者の話をより良く聴き、相談者の要求を的確に把握した上で、最大限可能な紛争解決案を創造する」ことを心掛けながら更に高い評価を得られるよう努力していくつもりである。

付表１　評議員名簿

平成２４年４月現在　１０名

役　職	氏　名	現　　　　職
評議員	池田　眞朗	慶應義塾大学　法学部　教授 同大学　大学院　法務研究科　教授
評議員	伊藤　眞	早稲田大学　法学学術院　教授
評議員	岡野　道治	日本大学　理工学部　教授
評議員	島﨑　有平	一般社団法人日本自動車販売協会連合会　常務理事 （元 海上保安庁 第三管区海上保安本部長）
評議員	田賀　秀一	弁護士
評議員	名尾　良泰	一般社団法人日本自動車工業会　副会長・専務理事 （元 経済産業省　関東経済産業局長）
評議員	中里　妃沙子	弁護士
評議員	村田　勝彦	一般社団法人日本損害保険協会　常務理事
評議員	山下　陽枝	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟　常任委員 総務省　行政相談員
評議員	吉村　秀實	ジャーナリスト （元 ＮＨＫ解説主幹）

（あいうえお順）

付表２　理事・監事名簿

平成２４年４月現在　理事１１名、監事２名

役　職	氏　名	現　　　職	常勤・非常勤
理事長	青山　善充	明治大学　法科大学院　特任教授	非常勤
副理事長	円谷　　峻	明治大学　法科大学院　教授	非常勤
理　事	景山　一郎	日本大学　生産工学部　教授 同大学 自動車工学リサーチセンター センター長	非常勤
理　事	小島　武司	桐蔭横浜大学　学長	非常勤
理　事	小林　敏雄	一般財団法人日本自動車研究所　副理事長・研究所長	非常勤
常務理事	佐藤　昌之	公益財団法人自動車製造物責任相談センター　事務局長	常勤
理　事	中込　秀樹	弁護士	非常勤
理　事	中山　ひとみ	弁護士	非常勤
理　事	西田　育代司	弁護士	非常勤
理　事	三上　威彦	慶応義塾大学　大学院　法務研究科　教授	非常勤
理　事	脇坂　治國	弁護士	非常勤
監　事	岩武　俊廣	一般社団法人日本自動車工業会　理事・事務局長	非常勤
監　事	桑原　洋介	公認会計士 税理士	非常勤

（あいうえお順）

付表３　審査委員名簿

平成２４年４月現在　１２名

役　職	氏　名	現　　　職
委員長	浦川　道太郎	早稲田大学　法学学術院　教授
副委員長	中山　幸二	明治大学　法科大学院　教授
委　員	浅田　浄江	消費生活アドバイザー
委　員	井野　直幸	弁護士　（東京弁護士会）
委　員	今村　昭文	弁護士　（第一東京弁護士会）
委　員	笠井　　修	中央大学　法科大学院　教授
委　員	神本　武征	ものつくり大学　名誉学長
委　員	須田　義大	東京大学　教授 生産技術研究所　千葉実験所長 同研究所　先進モビリティ研究センター長
委　員	高木　宏行	弁護士　（第二東京弁護士会）
委　員	中込　一洋	弁護士　（東京弁護士会）
委　員	長谷部　由起子	学習院大学　大学院　法務研究科　教授
委　員	堀内　久美子	消費生活アドバイザー

（あいうえお順）

付表４　相談センター付弁護士名簿

平成２４年４月現在　２名

役　職	氏　名	現　　　職
弁護士	佐々木　秀一	佐々木・鈴木法律事務所 弁護士　（東京弁護士会）
弁護士	前川　　渡	前川法律事務所 弁護士　（第一東京弁護士会）

（あいうえお順）

付表５　顧問名簿

平成２４年４月現在　１名

役　職	氏　名	現　　　職
顧　問	川井　　健	一橋大学　名誉教授

付表6．2011年度 貸借対照表

平成24年3月31日現在

公益財団法人自動車製造物責任相談センター　（単位:円）

科　目	当年度	前年度	増減(当年-前年)
Ⅰ　資産の部			
1．流動資産			
現金預金	25,205,407		
前払金	3,815,180		
流動資産合計	29,020,587		
2．固定資産			
(1) 基本財産			
有価証券	100,000,000		
基本財産合計	100,000,000		
(2) その他固定資産			
什器備品	1,025,153		
ソフトウェア	1,224,988		
電話加入権	516,625		
敷金	39,884,840		
その他固定資産合計	42,651,606		
固定資産合計	142,651,606		
資産合計	171,672,193		
Ⅱ　負債の部			
1．流動負債			
未払金	70,000		
預り金	718,360		
流動負債合計	788,360		
負債合計	788,360		
Ⅲ　正味財産の部			
1．指定正味財産	0		
指定正味財産合計	0		
2．一般正味財産	170,883,833		
一般正味財産合計	170,883,833		
正味財産合計	170,883,833		
負債及び正味財産合計	171,672,193		

「公益法人会計基準の運営指針」（内閣府公益認定委員会　平成20年4月11日、平成21年10月16改訂）により、前年度欄及び増減欄については記載していない。

付表7．2011年度 正味財産増減計算書

平成23年4月1日～平成24年3月31日

公益財団法人自動車製造物責任相談センター　（単位：円）

科目	当年度	前年度	増減（当年-前年）
Ⅰ　一般正味財産増減の部			
1．経常増減の部			
(1) 経常収益			
基本財産運用益	4,770,745		
基本財産受取利息	4,770,745		
運用財産運用益	7,668		
運用財産受取利息	7,668		
会費収入	4,900,000		
賛助会費収入	4,900,000		
事業収益	20,000		
審査事務手数料	20,000		
受取寄付金	160,000,000		
受取寄付金	160,000,000		
経常収益計	169,698,413		
(2) 経常費用			
公益目的事業	129,368,968		
給料手当	66,361,425		
福利厚生費	231,486		
会議費	1,489,776		
旅費交通費	3,392,779		
減価償却費	652,387		
什器備品費	1,213,315		
消耗品費	609,448		
光熱水料費	774,412		
賃借料	36,625,728		
リース料	1,822,435		
保守料	934,579		
保険料	311,013		
審査委員会費用	760,662		
審査委員報酬	3,186,400		
弁護士報酬	3,600,000		
活動報告関連費	1,299,182		
情報公開関連費	1,011,188		
租税公課	99,000		
通信運搬費	1,992,119		
雑費	2,881,484		
源泉所得税延滞税	120,150		
法人会計	37,124,642		
給料手当	12,360,000		
業務委託費	9,057,238		
福利厚生費	25,720		
会議費	157,194		
旅費交通費	376,869		
海外研修費	1,254,268		
減価償却費	217,462		
什器備品費	134,812		
消耗品費	66,106		
光熱水料費	193,604		
賃借料	9,156,432		
リース料	607,475		
保守料	311,526		
保険料	34,556		
理事会評議員会費用	133,560		
役員給料手当	2,472,003		
租税公課	11,000		
通信運搬費	221,295		
雑費	320,172		
源泉所得税延滞税	13,350		
経常費用計	166,493,610		
当期経常増減額	3,204,803		
当期一般正味財産増減額	3,204,803		
一般正味財産期首残高	167,679,030		
一般正味財産期末残高	170,883,833		
Ⅱ　正味財産期末残高	170,883,833		

「公益法人会計基準の運営指針」（内閣府公益認定委員会　平成20年4月11日、平成21年10月16日改訂）により、前年度欄及び増減欄については記載していない。